



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000018233

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009818-61.2025.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado CDR CENTRAL DISTRIBUIDORA DE REDES LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA E FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA.

São Paulo, 27 de janeiro de 2026.

MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1009818-61.2025.8.26.0008

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Cdr Central Distribuidora de Redes Ltda

Comarca: São Paulo

Voto nº 6.885

APELAÇÃO CÍVEL. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. INDENIZAÇÃO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RELAÇÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FALHA NA SEGURANÇA. TRANSAÇÕES ATÍPICAS. DEVER DE MONITORAÇÃO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR NÃO CONFIGURADA. SÚMULA Nº 479 DO STJ. RECURSO DESPROVIDO.

A responsabilidade da instituição financeira por defeito na prestação de serviço é objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ, cabendo ao banco garantir a segurança dos serviços prestados e desenvolver tecnologias capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros.

Constitui dever da instituição financeira verificar a regularidade das transações e monitorar operações que destoam do perfil do consumidor em relação a valores, frequência e objeto, bloqueando transações suspeitas que fogem substancialmente do padrão transacional, ainda que dentro dos limites de crédito concedidos.

A ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas corresponde a falha na prestação do serviço, caracterizando fortuito interno que não exclui a responsabilidade da instituição financeira, sendo inaplicável a tese de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Caracteriza contradição no atuar da instituição financeira o estorno de diversas operações fraudulentas realizadas no mesmo contexto e que antecedem a transação questionada, não se justificando a recusa de estorno da última operação que também se distancia do perfil do correntista.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela parte ré, contra a r. sentença proferida às fls. 124/127, cujo relatório se adota, que julgou a demanda parcialmente procedente para: “condenar a parte ré a pagar à parte autora o valor de R\$ 7.806,06”.

Em suas razões recursais (fls. 131/137), a parte ré sustenta que não houve ilegalidade nas transferências, pois a parte autora foi vítima do golpe da "falsa central de atendimento", fornecendo seus dados e senhas a terceiros. A defesa do banco baseia-se na tese de culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, caracterizando o evento como fortuito externo que exclui o dever de indenizar. Afirma que o banco não tem obrigação contratual de controlar a movimentação financeira de seus clientes ou verificar a adequação da operação ao perfil de gastos, especialmente quando as transações ocorreram dentro dos limites previamente aprovados e disponibilizados.

Recurso tempestivo e preparado (fl. 150).

Contrarrazões a fls. 146/148 pelo desprovimento do recurso.

É o relato do essencial.

Cuidam os autos de ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais c/c pedido de tutela de urgência.

Indica a parte autora na inicial que é correntista do banco réu há muitos anos, que no dia 08/05/2025, observou débitos indevidos em sua conta de pessoa jurídica e que após contatar o banco, a maioria dos valores foi estornada por se tratar de fraude evidente, mas um lançamento de R\$ 7.806,06, referente a um pagamento de tributo (DAE-DETRAN para ES-SEFAZ/DETRAN), não foi cancelado.

Pois bem.

A controvérsia cinge-se à caracterização da culpa da instituição financeira no caso.

Ficou confirmado nos autos que a parte autora fora vítima do golpe conhecido como "Golpe da Falsa Central de Atendimento" (fls. 14/17).

As transações contestadas consistem em diversas transferências sucessivas de grande monta, e falha na segurança do sistema da ré foi bem identificada na r.Sentença, como destaque:

"Cuidando-se de relação de consumo, a responsabilidade por defeito na prestação de serviço é presumida, apenas sendo afastada se o banco comprovar, nos termos do artigo 14, §3º, do CDC, que o defeito inexistiu ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Constitui obrigação da instituição financeira garantir a segurança dos serviços que presta, cabendo-lhe verificar a regularidade das transações realizadas, desenvolvendo tecnologias e práticas de segurança digitais capazes de

dificultar/impossibilitar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

Nas fraudes e nos golpes, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados. Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por criminosos destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem e devem ser identificadas pelos bancos.

A conduta das instituições financeiras de se manter inerte diante de transações suspeitas concorre para permitir os golpes aplicados em seus correntistas. Assim, o nexos causal é estabelecido ao se concluir que poderia a instituição financeira ter evitado o dano sofrido em decorrência dos golpes, caso adotasse medidas de segurança mais eficazes.

Enfim, se a instituição financeira permite que operações suspeitas se concretizem, falha na obrigação de segurança, fazendo exsurgir sua responsabilidade. Aplicável a teoria da justa distribuição dos ônus e bônus (auferindo bônus das operações financeiras facilitadas, deve o banco arcar com os ônus de eventuais fraudes decorrentes)."

É o caso.

Aliás, a recorrente não refuta de modo fundado que as operações se distanciam do perfil de consumo da correntista, valendo-se do argumento de que não lhe cabe o controle da movimentação financeira dos seus clientes. Engana-se a ré.

As instituições bancárias assumem o risco inerente às operações e contratações pelos meios de pagamento ofertados ao consumidor, o que inclui, por óbvio, a necessidade de criar sistemas eficazes, a fim de identificar a perpetração de fraude, tal como a indicada neste processo.

De rigor que as instituições financeiras estabeleçam limites transacionais que observem o perfil/padrão transacional dos usuários, bem como para que bloqueiem transações em desacordo com esse perfil.

Assim, tenho que há o dever de monitoração e suspensão de transações que fogem substancialmente do perfil de consumo, mesmo que estejam autorizadas pelo limite concedido a requerente.

Como bem decidiu a Terceira Turma do C. STJ que "(...) O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de

maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira (...)" (STJ - REsp: 2052228 DF 2022/0366485-2, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 12/09/2023, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 15/09/2023, supressão inexistente no original).

Há de se reconhecer que *"A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço."* (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).

Pragmaticamente, tem-se a configuração de uma falha na segurança do sistema que é imputável ao recorrente, reafirmando-se que a responsabilidade é objetiva dos bancos em caso de fraude, em conformidade com a Súmula 479, da Corte Superior, que enuncia que *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

E, no caso, é incontroverso que as outras diversas operações realizadas no mesmo contexto, e que inclusive antecedem a questionada, foram estornadas, não se justificando a conduta da ré de inibir tal providência com relação a última delas. Há uma evidente contradição no atuar da instituição.

E, quanto a operação questionada, também se distancia do perfil do correntista.

O produzido não evidencia a culpa exclusiva da ré ou eventual concorrência de culpa.

Ausentes outros pontos de impugnação, tenho que a i. sentença acertadamente reconheceu a existência de culpa por parte da apelante.

Ante o exposto, voto **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso interposto.

Diante do decidido, a verba honorária deverá ser acrescida de R\$ 200,00 (duzentos cem reais) a título de honorários recursais, pelo acréscimo de trabalho ao advogado da parte apelada na fase recursal, nos termos do art. 85 do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Atentem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

É como voto.

MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA
Relatora