



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000065473

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011246-90.2025.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada ROSALY DE MACEDO SOARES PEREIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), FLÁVIO PINELLA HELAEHIL E LUIZ ARCURI.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo n. 1011246-90.2025.8.26.0004

Comarca: São Paulo - Foro Regional IV - Lapa (4ª Vara Cível)

Apelante: Banco Bradesco S.A.

Apelada: Rosaly de Macedo Soares Pereira

Juiz: Dr. Raphael Garcia Pinto

Voto nº: 00.405

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO.
CONTRATOS BANCÁRIOS. FRAUDE. APELAÇÃO
DESPROVIDA.

I. Caso em Exame

1. Recurso de apelação contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos em ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, para declarar a inexigibilidade de empréstimo pessoal, com devolução de parcelas pagas e valores de resgates financeiros e transações realizadas no contexto de golpe sofrido pela apelada. Improcedente o pedido de indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste, preliminarmente, (i) na legitimidade passiva do apelante, e no mérito (ii) na responsabilidade da instituição financeira por danos materiais decorrentes de fraude bancária, com alegação de falha na prestação de serviços ao não detectar transações atípicas.

III. Razões de Decidir

3. Rejeitada a preliminar de ilegitimidade passiva, pois a instituição financeira integra a cadeia de consumo e é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda. 4. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ, por fraudes e delitos praticados por terceiros. 5. A falha na prestação do serviço reside na ausência de bloqueio preventivo de operações suspeitas, não condizentes com o perfil da consumidora idosa, evidenciando a fragilidade dos mecanismos de segurança do banco.

IV. Dispositivo e Tese

6. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes internas. 2. A falha na segurança dos sistemas bancários em detectar transações atípicas.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 675/679 que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

materiais e morais para, tornando definitiva a tutela antecipada de urgência anteriormente concedida (fls. 46/47), declarar a inexigibilidade do empréstimo pessoal indicado à inicial, determinando a devolução das parcelas eventualmente pagas; condenar o apelante à restituição dos valores dos resgates financeiros (R\$ 30.195,45) e das transações realizadas no dia 15/05/2025 (R\$ 44.500,00), com correção monetária pelo IPCA desde o desembolso e juros de mora legais a partir do trânsito em julgado; e determinar a restituição da conta ao estado anterior, com estorno de encargos. Restou improcedente o pleito de indenização por danos morais. Em razão da sucumbência recíproca, mas preponderante do apelante, este foi condenado a arcar com 90% das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação atualizada. A apelada foi condenada a arcar com 10% das custas e honorários de 15% sobre o valor dos danos morais afastados.

Na r. sentença, o magistrado de primeiro grau fundamentou que, não obstante a apelada ter sido vítima de golpe (engenharia social/acesso remoto), o apelante falhou na prestação de serviços ao não detectar e bloquear transações que destoavam completamente do perfil da consumidora, mormente considerando os altos valores transacionados e a contratação de empréstimo seguidos de transferências imediatas, além da contratação do empréstimo sem qualquer outro meio de segurança, como selfie, geolocalização, ou apresentação de documento. Reconheceu-se a responsabilidade objetiva do apelante por fortuito interno.

Sustenta o apelante, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, arguindo que a fraude foi perpetrada por terceiros fora das dependências do banco. No mérito, aduz a inexistência de falha na prestação do serviço, defendendo que as transações foram realizadas mediante uso de senha pessoal e dispositivo de segurança (token), o que afastaria sua responsabilidade. Alega culpa exclusiva da vítima (artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor), que teria fornecido seus dados ou permitido acesso remoto ao seu dispositivo celular a estelionatários. Defende a validade das transações e a impossibilidade de monitoramento em tempo real de todas as operações que fogem ao perfil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Subsidiariamente, pleiteia o reconhecimento de culpa concorrente. Requer a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos ou, alternativamente, o reconhecimento da culpa recíproca.

Em contrarrazões, a apelada pugna pela manutenção da sentença, ressaltando a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, a inversão do ônus da prova e a responsabilidade objetiva da instituição financeira diante da evidente falha de segurança ao permitir movimentações vultosas e atípicas em curto espaço de tempo na conta de pessoa idosa.

É o relatório.

De início, rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pelo apelante. A instituição financeira integra a cadeia de consumo e é a depositária dos valores da apelada. Se a discussão versa sobre a falha na segurança dos sistemas bancários que permitiram a realização das transações contestadas, o banco é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda. A verificação da existência ou não de responsabilidade é matéria de mérito, e não condição da ação.

Passo ao mérito.

A controvérsia diz respeito à responsabilidade da instituição financeira pelos danos materiais suportados pela apelada, vítima de fraude bancária perpetrada por terceiros ("golpe da falsa central" com acesso remoto), que resultou na contratação de empréstimo, resgate de investimentos e transferências bancárias via PIX, operações estas que a apelada alega serem totalmente alheias ao seu perfil de consumo.

O recurso **não comporta** provimento.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, aplicando-se, portanto, as disposições do Código de Defesa do Consumidor, inclusive a inversão do ônus da prova, nos termos do seu artigo 6º,

inciso VIII, dada a hipossuficiência técnica da consumidora.

É incontroverso nos autos que a apelada foi vítima de estelionato. Terceiros, passando-se por prepostos do INSS, induziram a apelada a realizar procedimentos em seu aparelho celular sob o pretexto de "prova de vida", obtendo acesso remoto ao dispositivo e viabilizando a realização das operações impugnadas.

O apelante sustenta a tese de culpa exclusiva da vítima, argumentando que as transações foram validadas mediante senhas e dispositivos de segurança sob a guarda da correntista.

A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme dispõe o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e o entendimento consolidado na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

No caso em tela, verifica-se uma sucessão de operações realizadas em um único dia (15/05/2025), em curto lapso temporal, que refogem completamente à normalidade da vida financeira da apelada, pessoa idosa. Foram realizados resgates de investimentos (CDB) no montante de R\$ 30.195,45, contratação de empréstimo e diversas transferências que totalizaram R\$ 44.500,00.

Ainda que a apelada tenha sido vítima de engenharia social, permitindo o acesso remoto ao seu aparelho, tal fato não exime a instituição financeira de seu dever de segurança. O sistema de detecção de fraudes do banco deveria ter atuado para bloquear as operações, haja vista a manifesta atipicidade da movimentação: esvaziamento de investimentos, contratação de mútuo e dispersão imediata dos valores para terceiros desconhecidos.

Não se trata, aqui, de exigir que o banco seja tutor universal das condutas de seus clientes, mas sim que seus mecanismos de segurança sejam eficazes para identificar anomalias gritantes. A realização de empréstimo, resgate de aplicações e transferências de vultosa quantia, tudo em sequência, em conta de titularidade de pessoa idosa, constitui um "alerta vermelho" que foi ignorado pelos sistemas do apelante.

A falha na prestação do serviço reside exatamente na ausência de bloqueio preventivo dessas operações suspeitas. O perfil de utilização da apelada, demonstrado nos autos, não condiz com essa movimentação frenética e dissipadora de patrimônio.

Soma-se a isso o fato de que o próprio contrato de empréstimo pessoal objeto dos autos foi realizado sem a aplicação de meios de segurança para confirmar a autenticidade da titularidade, tendo apenas a assinatura digital, sem qualquer outro meio de segurança como selfie, geolocalização ou apresentação de documento, o que enfatiza mais uma vez a falha na prestação de serviço do apelante ao permitir a realização de empréstimo pessoal de alto valor e não condizente com o perfil da apelada.

Portanto, não há que se falar em culpa exclusiva da vítima ou de terceiro capaz de romper o nexo causal, pois a fragilidade do sistema de segurança do banco concorreu decisivamente para a produção do resultado danoso. O fortuito é interno, inerente à atividade de risco desenvolvida pelo apelante.

Quanto ao pedido subsidiário de reconhecimento de culpa concorrente, este também não prospera. A vulnerabilidade da consumidora idosa frente a técnicas sofisticadas de fraude, somada à falha evidente dos mecanismos de segurança do banco em conter a sangria patrimonial flagrante, impõe a responsabilização integral da instituição financeira. A negligência do banco ao aprovar transações tão dissonantes do padrão da cliente sobrepõe-se à conduta da autora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Correta, portanto, a r. sentença ao declarar a inexigibilidade do mútuo e determinar a restituição dos valores indevidamente subtraídos da conta da autora, restabelecendo o *status quo ante*.

Ante o exposto, voto no sentido de **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

Em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal, majoro os honorários advocatícios devidos pelo apelante para 11% sobre o valor da condenação atualizada, nos termos do artigo 85, parágrafo 11, do Código de Processo Civil.

Consideram-se, desde já, prequestionadas todas as matérias, sendo desnecessária a oposição de embargos de declaração para esse fim.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator