



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000248393

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013544-57.2025.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante OCIPLEX COMÉRCIO E INDÚSTRIA DE EMBALAGENS LTDA., é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), ÁLVARO TORRES JÚNIOR E LUIS CARLOS DE BARROS.

São Paulo, 21 de março de 2026.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 5287

20ª Câmara de Direito Privado

Apelação Nº: 1013544-57.2025.8.26.0068

COMARCA: Barueri

JUIZ 1ª INSTÂNCIA: Bruno Paes Straforini

Apelante: Ociplex Comércio e Indústria de Embalagens Ltda.

Apelado: Banco Bradesco S/A

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. FRAUDE BANCÁRIA ELETRÔNICA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. TRANSFERÊNCIAS ATÍPICAS VIA PIX. EMPRÉSTIMO NÃO CONTRATADO. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DE CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. RECURSO PROVIDO.

CASO EM EXAME

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INVALIDADE E INEXIGIBILIDADE DE OBRIGAÇÃO, CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS, AJUIZADA POR OCIPLEX COMÉRCIO E INDÚSTRIA DE EMBALAGENS LTDA. CONTRA O BANCO BRADESCO S.A., EM RAZÃO DE CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA DE EMPRÉSTIMO E SUBSEQUENTES TRANSFERÊNCIAS ELETRÔNICAS ATÍPICAS VIA PIX. A AUTORA ALEGOU NÃO TER FORNECIDO DADOS A TERCEIROS E RELATOU TER SIDO VÍTIMA DE GOLPE, COM POSTERIOR NEGATIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA EM RESSARCIR OS VALORES SUBTRAÍDOS. A SENTENÇA DE PRIMEIRO GRAU JULGOU IMPROCEDENTES OS PEDIDOS, AO FUNDAMENTO DE AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INTERPOSTO RECURSO DE APELAÇÃO PELA PARTE AUTORA, BUSCA-SE A REFORMA DA SENTENÇA COM O RECONHECIMENTO DA RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA E RESTITUIÇÃO DOS VALORES.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

HÁ DUAS QUESTÕES EM DISCUSSÃO: (I) VERIFICAR SE HOVE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO, A JUSTIFICAR A RESPONSABILIZAÇÃO DO BANCO PELAS

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

TRANSAÇÕES ELETRÔNICAS IMPUGNADAS; (II) ANALISAR SE HÁ ELEMENTOS SUFICIENTES NOS AUTOS QUE COMPROVEM A AUTORIA DOS COMANDOS ELETRÔNICOS POR PARTE DA CONSUMIDORA OU DE TERCEIROS ALHEIOS, AFASTANDO O NEXO DE CAUSALIDADE.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A RELAÇÃO ENTRE AS PARTES É DE CONSUMO, O QUE ATRAI A APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, INCLUSIVE QUANTO À RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR DE SERVIÇOS (ART. 14 DO CDC).

A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA RESPONDE OBJETIVAMENTE POR DANOS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES EM DECORRÊNCIA DE DEFEITOS NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, NOS TERMOS DO ART. 14, § 1º, DO CDC, E DA SÚMULA 479 DO STJ.

A ANÁLISE DOS EXTRATOS BANCÁRIOS REVELA QUE A AUTORA MANTINHA HISTÓRICO DE MOVIMENTAÇÕES MODESTAS, DESTOANDO DAS TRANSAÇÕES REALIZADAS POR MEIO DE EMPRÉSTIMO E TRANSFERÊNCIAS DE GRANDE VALOR VIA PIX, QUE INDICAM ATIPICIDADE.

A ADOÇÃO DE CONDUTA FRAUDULENTA POR TERCEIROS, POR MEIO DE LIGAÇÃO TELEFÔNICA SIMULANDO ATENDIMENTO BANCÁRIO, NÃO FOI AFASTADA PELO BANCO, QUE TAMPOUCO COMPROVOU A REGULARIDADE DA CONTRATAÇÃO DO EMPRÉSTIMO OU A AUTENTICIDADE DAS TRANSAÇÕES.

A AUSÊNCIA DE MEDIDAS PREVENTIVAS EFICAZES PARA COIBIR MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS CARACTERIZA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO, SENDO IRRELEVANTE A ALEGAÇÃO GENÉRICA DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA, NÃO DEMONSTRADA NOS AUTOS.

A VULNERABILIDADE TÉCNICA DOS CONSUMIDORES E A EXPECTATIVA LEGÍTIMA DE SEGURANÇA NO AMBIENTE DIGITAL BANCÁRIO IMPÕEM AO BANCO O DEVER DE ADOTAR MECANISMOS SUFICIENTES DE PROTEÇÃO.

A RESTITUIÇÃO SIMPLES DOS VALORES SUBTRAÍDOS SE IMPÕE, COM CORREÇÃO MONETÁRIA DESDE O DESEMBOLSO E JUROS DE MORA A CONTAR DA CITAÇÃO, RESSALVANDO-SE QUE, QUANTO AOS DESCONTOS REALIZADOS DIRETAMENTE NA CONTA DA AUTORA, OS JUROS INCIDEM DESDE O EVENTO DANOSO.

ANTE O PROVIMENTO DO RECURSO, CABE A INVERSÃO DA SUCUMBÊNCIA, COM FIXAÇÃO DE HONORÁRIOS RECURSAIS NOS TERMOS DO ART. 85, § 11, DO CPC.

IV. DISPOSITIVO E TESE

RECURSO PROVIDO.

V. TESE DE JULGAMENTO:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA RESPONDE OBJETIVAMENTE POR DANOS DECORRENTES DE TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS REALIZADAS POR TERCEIROS, QUANDO NÃO DEMONSTRA A ADOÇÃO DE MEDIDAS EFICAZES PARA EVITAR MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS INCOMPATÍVEIS COM O PERFIL DO CONSUMIDOR.

A OCORRÊNCIA DE FRAUDE ELETRÔNICA CARACTERIZA DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO, SENDO IRRELEVANTE A AUSÊNCIA DE PROVA DA CULPA DO CONSUMIDOR QUANDO HÁ EVIDÊNCIAS DE FALHA NA SEGURANÇA.

A RESTITUIÇÃO DOS VALORES DESVIADOS POR FRAUDE DEVE OBSERVAR CORREÇÃO MONETÁRIA DESDE O DESEMBOLSO E JUROS DE MORA A PARTIR DA CITAÇÃO, OU, NO CASO DE DESCONTOS DIRETOS, DESDE O EVENTO DANOSO.

DISPOSITIVOS RELEVANTES CITADOS:

CDC, ARTS. 3º, § 2º; 6º, VIII; 8º; 14 E § 1º; CPC, ARTS. 85, § 11; 1.013; 1.014; 1.026, § 2º.

JURISPRUDÊNCIA RELEVANTE:

STJ, SÚMULA 297; STJ, SÚMULA 479.

Cuida-se de ação **declaratória de invalidade e inexigibilidade de obrigação cumulada com indenização por danos materiais**, ajuizada por **Ociplex Comércio e Indústria de Embalagens Ltda.**, ora **Apelante**, em face de **Banco Bradesco S.A.**, ora **Apelado**, na qual se discutiu a responsabilidade da instituição financeira por operação de crédito e transferências eletrônicas realizadas mediante alegada fraude.

Constou dos autos que a Apelante, pessoa jurídica do ramo de indústria e comércio de embalagens, mantinha conta corrente nº 93.455-0, agência 0549, junto ao Apelado, utilizada para a movimentação ordinária de suas atividades empresariais. Nos dias 18.02.2025 e 21.02.2025, houve crédito na referida conta dos valores de R\$ 11.702,98 e R\$ 22.371,55, provenientes de vendas realizadas a clientes. Em 20.02.2025, terceiro não autorizado teria, mediante burla ao sistema eletrônico do banco, contratado em nome da Apelante empréstimo de capital de giro no valor de R\$ 50.000,00, cujo montante foi creditado na conta no mesmo dia, sendo,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

na sequência, realizadas diversas transferências via PIX a pessoas físicas desconhecidas, em operações consideradas atípicas pela correntista, conforme extratos juntados às fls. 22/25 .

A Apelante sustentou não ter fornecido senhas, login ou token a terceiros, relatando que, dias antes, sua gestora havia recebido ligação de pessoa que se apresentou como funcionário do banco, informando suposto bloqueio da conta, sem solicitação de dados. Após a constatação das transferências e do débito das parcelas do empréstimo, no valor mensal de R\$ 5.038,85, com vencimento todo dia 13, a partir de março de 2025, a Apelante procurou a agência bancária, registrou boletim de ocorrência em 17.03.2025 e formulou reclamação administrativa, sem obtenção de solução, tendo recebido negativa de restituição apenas em 06.06.2025, por meio de videoconferência, conforme boletim de ocorrência e demais documentos.

Regularmente citado, o Apelado apresentou contestação, arguindo, em preliminar, ilegitimidade passiva e, no mérito, a regularidade da contratação do empréstimo nº 017015165, afirmando ter sido formalizada por meio eletrônico com uso das credenciais pessoais da correntista, inexistindo falha no sistema de segurança. Sustentou culpa exclusiva da Apelante ou de terceiro, bem como a inexistência de dever de indenizar, requerendo a improcedência dos pedidos.

Sobreveio sentença que julgou improcedentes os pedidos iniciais, ao fundamento de que não restou demonstrada falha na prestação do serviço bancário, reconhecendo que as operações foram realizadas mediante autenticação válida pelo canal “Bradesco Celular”, com utilização de senha e token, afastando a responsabilidade objetiva da instituição financeira e reconhecendo a ruptura do nexo causal por culpa exclusiva do usuário ou de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, conforme decisão de fls. 148/152 .

Inconformada, a Apelante interpôs recurso de apelação, no qual sustentou, em síntese, a inexistência de prova técnica capaz de demonstrar que

os comandos eletrônicos partiram de seus dispositivos, a ausência de termo de adesão válido do contrato de empréstimo e a atipicidade das transferências realizadas, pugnano pela reforma integral da sentença para reconhecimento da nulidade do contrato e restituição dos valores debitados, conforme razões recursais de fls. 155/176 .

O Apelado apresentou contrarrazões, defendendo a manutenção da sentença, reiterando a regularidade das operações, a inexistência de defeito no serviço prestado e a incidência de excludente de responsabilidade por fato exclusivo de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, conforme fls. 182/189 .

A controvérsia recursal cingiu-se à verificação da existência, ou não, de falha na prestação do serviço bancário apta a ensejar a responsabilidade civil do Apelado pelas operações de empréstimo e transferências eletrônicas impugnadas, bem como à suficiência da prova produzida quanto à autoria dos comandos eletrônicos. Não foram objeto de insurgência recursal específica as questões relativas à competência, ao rito processual e à desnecessidade de produção de outras provas, razão pela qual tais pontos permaneceram acobertados pelo efeito devolutivo restrito da apelação, nos termos dos arts. 1.013 e 1.014 do Código de Processo Civil.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

É o relatório.

Reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, conheço do presente recurso e o recebo em seus regulares efeitos. Passo ao exame do mérito recursal.

Preservado o entendimento do MM. Juízo de origem, o recurso comporta provimento.

Conquanto esta Relatora, em situações análogas, tende a exigir padrão mais elevado de comprovação para configuração do nexo causal nas hipóteses de responsabilidade civil por fraude bancária, especialmente quando existe alguma participação da vítima no evento, em atenção ao princípio da colegialidade e à posição consolidada desta C. 20ª Câmara de Direito Privado, adoto, no caso concreto, a aplicação da responsabilidade objetiva da instituição financeira.

No presente caso, a dinâmica dos fatos evidencia falha significativa na segurança dos serviços bancários, notadamente diante do acesso indevido a dados sensíveis dos autores por terceiros, circunstância que, conforme reiterado entendimento desta Câmara, impõe o reconhecimento do dever de reparar os prejuízos materiais suportados pela vítima, nos termos do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça.

A relação examinada, diga-se, é de consumo, e o Código de Defesa do Consumidor consagrou a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores no tocante ao fato ou defeito do serviço, pelo que respondem eles *“independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”* (art. 14), incluindo-se as instituições financeiras (Súmula nº 297 do C. STJ).

O mesmo dispositivo consagra que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais, o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido (art. 14, § 1º).

No âmbito processual, é ônus do consumidor demonstrar o nexo de causalidade. Nesse sentido a lição do Professor Humberto Theodoro Júnior a respeito do tema:

“Para as demandas intentadas no âmbito das relações de consumo existe regra especial que autoriza, em certos casos, a inversão do ônus da prova, transferindo-o do autor (consumidor) para o réu (fornecedor) (art. 6º, VIII, do CDC). Não se pode, todavia, entender que o consumidor tenha sido totalmente liberado do encargo de provar o fato constitutivo do seu direito, nem que a inversão especial do CDC ocorra sempre, e de maneira automática, nas ações de consumo. Em primeiro lugar, a lei tutelar do consumidor condiciona a inversão a determinados requisitos (verossimilhança das alegações ou hipossuficiência do consumidor), que deverão de ser aferidos pelo juiz para a concessão do excepcional benefício legal. Em segundo lugar, não se pode cogitar de verossimilhança de um fato ou da hipossuficiência da parte para prová-lo sem que haja um suporte probatório mínimo sobre o qual o juiz possa deliberar para definir o cabimento, ou não, da inversão do ônus da prova. Ao réu, segundo a melhor percepção do espírito da lei consumerista, competirá provar, por força da regra 'sub examine', não o fato constitutivo do direito do consumidor, mas aquilo que possa excluir o fato da esfera de sua responsabilidade, diante do quadro evidenciado no processo, como, v.g., o caso fortuito, a culpa exclusiva da vítima, a falta de nexos entre o resultado danoso e o produto consumido etc. Se, entretanto, o autor não tiver trazido ao processo qualquer prova do dano que afirma ter sofrido e nem mesmo elementos indiciários do nexos entre esse dano e o produto ou serviço prestado pelo fornecedor demandado, impossível será realizar o juízo que o art. 6º, VIII, do CDC, exige do magistrado para carrear o ônus da prova ao réu. Sem prova alguma, por exemplo, da ocorrência do fato constitutivo do direito do consumidor (autor), seria diabólico exigir do fornecedor (réu) a prova negativa do fato passado fora de sua área de conhecimento e controle. Estar-se-ia, na verdade, a impor prova impossível, a pretexto de inversão de 'onus probandi', o que repugna à garantia do devido processo legal, com as características do contraditório e ampla defesa.” (Theodoro Júnior, Humberto. Curso de Direito Processual Civil Teoria geral do direito processual civil e processo de conhecimento vol. I Humberto Theodoro Júnior Rio de Janeiro: Forense, 2014. p.640).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em outras palavras, ao pretender responsabilizar os prestadores de serviços, subsiste ao consumidor o ônus de demonstrar que a conduta dos fornecedores, ou seus produtos e serviços, tem relação (nexo de causalidade) com os danos por ele sofridos.

No caso de fato do serviço, portanto, é necessária a demonstração da relação de causa e efeito entre a conduta do prestador (falha de segurança na prestação do serviço) e o dano causado. Existindo essa relação no caso concreto, o serviço será tido por defeituoso.

À luz dessas considerações, resta questionar se, no caso dos autos, os serviços bancários prestados pelo banco réu seriam de fato defeituosos, isto é, se não forneceriam a segurança que a autora esperava (art. 14, § 1º do CDC).

Dos elementos colhidos, restou incontroverso que a autora recebeu ligação de alguém se dizendo ser funcionário da instituição financeira e, depois da ligação foi verificada a realização do contrato de empréstimo de capital de giro, com posteriores transferências via PIX que totalizaram R\$ 32.345,00. Após constatar o golpe, comunicou imediatamente a instituição financeira, que adotou medidas formais de contestação perante a conta de destino, bem como Boletim de ocorrência, sem, contudo, obter êxito na recuperação dos valores.

Da análise dos extratos bancários de fls. 22/25, verifica-se que a parte autora possuía histórico de movimentações compatível com despesas rotineiras de pequeno valor e transferências modestas. Porém, a realização da operação de capital de giro e as sucessivas operações realizadas via pix, realizadas no dia seguinte em valores que destoam bastante desse padrão habitual, caracterizando movimentações atípicas e destoantes do perfil da consumidora.

Esse descompasso reforça a tese de que as transações não decorreram de ato negocial livre e consciente da autora, mas de fraude perpetrada por terceiros, mediante indução em erro.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assim, ao permitir a concretização de transações manifestamente discrepantes do perfil da cliente, a instituição financeira deixou de adotar mecanismos eficazes de prevenção a operações atípicas, circunstância que atrai sua responsabilidade pelos danos sofridos.

Nesse contexto, extrai-se que a conduta do réu, e bem assim os serviços por ele prestados, eivados de falha de segurança, contribuíram para a ocorrência do dano patrimonial sofrido pela parte autora.

No mais, o réu não produziu qualquer prova acerca da suposta conduta negligente por parte da autora. Em verdade, as excludentes de responsabilidade aventadas foram invocadas a esmo. Não apresentou qualquer documento demonstrando a regularidade das transações.

Em decorrência da quantidade de informações das vítimas obtidas pelos fraudadores e pelo grande conhecimento destes em relação ao funcionamento do sistema bancário, qualquer um pode estar sujeito a tal ato, por conta do grau de convencimento que ele oferece.

Assim, não há que se falar que a conduta da autora destoe da diligência esperada do “homem médio”. Não é de se esperar que a ligação feita em nome do Banco e na posse de tantas informações pessoais, seja na verdade de criminosos. Desse modo, a sua atuação não se destoou do padrão esperado.

A instituição financeira, se enquadra na definição de fornecedor trazida pelo art. 3º, caput, do Código de Defesa Consumidor. Assim, esse dispositivo, aliado ao seu parágrafo 2º, atribui às relações bancárias a caracterização como consumeristas.

Nesse sentido, o art. 14 do CDC determina que o fornecedor responde objetivamente pela reparação dos danos causados aos consumidores no que

tange à prestação de serviços. O seu parágrafo 1º, por sua vez, define o serviço defeituoso como sendo aquele que “*não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar*”.

In casu, o requerido não empregou meios suficientes para impedir que tal fraude ocorresse; ainda que a sua prática reiterada seja comum no cotidiano bancário, devendo-se considerar que os fraudadores tiveram acesso a determinados dados pessoais da vítima. Assim, em vista da relevância das informações integrantes da relação consumerista no âmbito bancário, é esperado certo nível de segurança, o qual deve ser proporcionado aos consumidores, conforme ordena o art. 8º do Código de Defesa do Consumidor. O rompimento dessa expectativa gera obrigação de reparação, nos termos do art. 14 do CDC.

Ademais, a Súmula 479 do STJ é enfática ao reforçar a responsabilidade objetiva das instituições bancárias, nos seguintes termos:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Destarte, como a conduta descrita na exordial se qualifica como fraude, e afastada a culpa exclusiva da vítima, deve o banco responder pelos danos causados. Ressalta-se que, no âmbito financeiro, as instituições possuem muito mais capacidade e tecnologia para impedir a ocorrência de tais ardis, não devendo o encargo da responsabilidade recair sobre o consumidor.

Dessa forma, deverá a parte apelada proceder à **restituição simples dos valores transferidos** em razão da fraude, acrescida de correção monetária desde o desembolso e juros moratórios a contar da citação.

Insta ressaltar, ainda, que os juros de mora fixados referentes à devolução dos valores descontados diretamente da conta da parte autora devem



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

incidir a partir do evento danoso, ou seja, a partir dos referidos descontos.

Derradeiramente, ante o provimento da irresignação manifestada, de rigor a inversão total da sucumbência, com a imposição de honorários advocatícios recursais, fixados em 15%, nos termos do art. 85, §11º, do CPC.

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Sendo assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes, com a consequente observação da revogação do efeito suspensivo concedido inicialmente.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeito à pena prevista no artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Posto isto, voto por **dar provimento** ao recurso.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI
RELATORA
Assinatura Eletrônica