



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000172609

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014377-48.2025.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado DFN - TECNOLOGIA E GERENCIAMENTO DE SISTEMAS INTEGRADOS DE SEGURANÇA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 4 de março de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO Nº 1014377-48.2025.8.26.0562

APELANTE: BANCO BRADESCO S/A

APELADA: DFN – TECNOLOGIA E GERENCIAMENTO DE SISTEMAS INTEGRADOS DE SEGURANÇA LTDA

ORIGEM: FORO DE SANTOS - 1ª VARA CÍVEL

JUIZ(A) DE DIREITO: DR(A). RAUL MARCIO SIQUEIRA JUNIOR

VOTO Nº 4923

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Recurso de apelação interposto por Banco Bradesco S/A contra sentença que julgou procedente ação declaratória c/c indenização por danos materiais, ajuizada por DFN – Tecnologia e Gerenciamento de Sistemas Integrados de Segurança Ltda, declarando a inexigibilidade de débitos decorrentes de transferências fraudulentas e condenando o réu ao pagamento de danos materiais no valor de R\$ 250.768,28.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em apurar (i) a ilegitimidade passiva do réu; (ii) a culpa exclusiva ou concorrente da vítima; e (iii) a responsabilidade do réu pelo prejuízo financeiro da demandante.

III. Razões de Decidir

3. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor à luz da teoria finalista mitigada, considerando a vulnerabilidade técnica da autora em relação à instituição financeira.

4. A responsabilidade objetiva da instituição financeira é confirmada pela Súmula 479 do STJ, que estabelece a responsabilidade por fraudes no âmbito de operações bancárias.

5. As operações financeiras de alto valor em apenas 2 (dois) dias para o mesmo beneficiário revelam a falha no sistema de segurança.

6. Foram 13 transferências, em 2 dias para uma empresa de pão (MUTCHO GUSTO PAO LTDA), no valor de R\$ 250.768,28, que indica desvio da natureza da atividade da autora.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. 2. A aplicação do CDC é justificada pela vulnerabilidade técnica do consumidor em relação ao fornecedor de serviços complexos.

Legislação Citada:

Código de Processo Civil, art. 487, I; art. 85, § 2º.

Código de Defesa do Consumidor, art. 6º, VIII; art. 14.

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmula 479.

TJSP, Apelação Cível 1013674-76.2023.8.26.0566, Rel. Marcia Tessitore, j. 07.08.2025.

TJSP, Apelação Cível 1004616-18.2024.8.26.0565, Rel. M.A. Barbosa de Freitas, j. 09.06.2025.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **BANCO BRADESCO S/A**, contra a r. sentença de fls. 657/662, cujo relatório se adota, na ação declaratória c/c indenização por danos materiais, ajuizada por **DFN – TECNOLOGIA E GERENCIAMENTO DE SISTEMAS INTEGRADOS DE SEGURANÇA LTDA**, que julgou a demanda nos seguintes termos:

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE a ação, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para:

1. Declarar a inexigibilidade dos débitos decorrentes das transferências fraudulentas realizadas da conta da autora para a empresa “MUTCHO GUSTO PÃO LTDA.”, no valor de R\$ 250.768,28.

2. Condenar o réu, BANCO BRADESCO S/A, a pagar à autora, DFN – TECNOLOGIA E GERENCIAMENTO DE SISTEMAS INTEGRADOS DE SEGURANÇA LTDA., a título de danos materiais, o valor de R\$ 250.768,28 (duzentos e cinquenta mil, setecentos e sessenta e oito reais e vinte e oito centavos), com acréscimo de correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo a partir da data de cada desembolso e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a contar da data da citação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em razão da sucumbência, condeno o réu ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, que fixo em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Sustenta o banco réu, em síntese, ilegitimidade passiva; culpa exclusiva da vítima; fortuito externo; que seus sistemas de segurança funcionaram; dano material; e prequestionou artigos para interpor futuros recursos.

Contrarrazões apresentadas (fls. 698/703).

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de ação declaratória c/c indenização por danos materiais, ajuizada em razão do golpe da falsa central.

A exordial narra que em 23/11/2024 o sócio da pessoa jurídica autora recebeu ligação celular de estelionatário que se apresentou como funcionário do banco réu.

Afirma que o fraudador detinha seus dados pessoais, como nome completo, RG e CPF, saldo em conta corrente, tipo de aplicação de rentabilidade da requerente, número de computadores que tinham acesso ao aplicativo do banco e o celular de acesso, modelo dos tokens utilizados (um físico e um por app), tipo do usuário (que no caso é do tipo Master, onde não há necessidade de que os dois sócios estejam presentes para aprovar qualquer movimentação, basta um deles).

Na ligação, foi informado que seria necessário atualizar o software do banco. Após seguir os procedimentos indicados, notou lançamentos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indevidos em sua conta, todos para o mesmo beneficiário "MUTCHO GUSTO PAO LTDA", cadastrada no CNPJ/MF sob nº 57.569.432/0001-24, nos dias 16 e 17/12/2024: 10 TED's que somam um total aproximado de 100 mil reais em 16/12/2024; e mais 3 TED's em 17/12/2024, de R\$ 50.052,36, R\$ 50.122,36, e R\$ 50.521,86.

Foi lavrado boletim de ocorrência (fls. 32/34).

O réu contestou a demanda, argumentou culpa exclusiva da vítima e juntou documentos.

Sobreveio sentença de improcedência.

Somente a parte autora apelou.

Cinge-se o recurso a analisar a ilegitimidade passiva do réu; e se a culpa da vítima foi exclusiva ou concorrente, a fim de analisar responsabilidade do réu pelo prejuízo financeiro da demandante.

A preliminar de ilegitimidade não merece prosperar, vez que se aplica a teoria da asserção na análise das condições da ação. Desse modo, pela narrativa da parte autora na exordial, verifica-se que a indicação do polo passivo é correta. Ademais, essa questão se confunde com o próprio mérito, e com ele será analisada.

A relação contratual mantida entre os litigantes, numa primeira análise, não se subsumiria aos ditames do Código de Defesa do Consumidor, mas, sim, às disposições do Código Civil, uma vez que se está diante de relação de "insumo", na medida em que a autora se utiliza dos serviços bancários para implemento de sua atividade empresária.

Certo é que ainda que a autora utilize os serviços do réu para fins comerciais, é possível a aplicação do CDC, à luz da teoria finalista mitigada, consagrada na jurisprudência desta Corte e do Colendo Superior Tribunal

de Justiça.

Na hipótese em que houver vulnerabilidade técnica do empresário perante o fornecedor de serviços complexos, como é o caso de sistemas financeiros e plataformas de pagamento, admite-se a incidência das normas protetivas do consumidor, sobretudo quando evidenciada a desigualdade informacional e estrutural.

Nesse sentido:

APELAÇÃO DO RÉU – SERVIÇOS BANCÁRIOS – Transações bancárias não reconhecidas pela autora – Legitimidade passiva ad causam – Autora imputa falha nos serviços prestados pelo réu – Denúnciação da lide – Não cabimento, tampouco em grau de recurso – Eventual direito de regresso deverá ser exercido em ação autônoma – Relação de "insumo" consistente na utilização pela autora de conta bancária para atividade empresarial - Aplicação da teoria finalista mitigada em razão da notória vulnerabilidade técnica da autora com relação à segurança do sistema bancário – Ausência de prova concreta na direção de que a autora, por meio de seu representante legal ou funcionário, efetivamente realizou ou concorreu com as operações contestadas – Das transações objeto da lide, doze delas envolvem pagamentos de IPVA de veículos registrados em Minas Gerais – Réu não produziu prova de que tais bens pertencem ou estão vinculados à autora - Transferências PIX realizadas no mesmo dia, em curto lapso temporal – Instituição financeira recuperou parte do montante transacionado, assim reconhecendo ter havido falha de seu sistema de segurança – Fortuito interno – Risco da atividade econômica – Súmula nº 479, do E. STJ - Dano material comprovado – Quantum reparatório bem fixado, já abatido pela própria autora na inicial o montante que a casa bancária conseguiu reverter na via administrativa – Aplicação do disposto no art. 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça deste Estado,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com o acréscimo dos fundamentos declinados neste voto – RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004616-18.2024.8.26.0565; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de São Caetano do Sul - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/06/2025; Data de Registro: 09/06/2025)

Assim, justamente diante das transações questionadas terem ocorrido por meio do sistema administrado pelo réu, tem lugar no caso concreto a aplicação da teoria finalista mitigada.

Nesse sentido, aplica-se do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Para comprovar a regularidade das operações financeiras, incumbia ao réu demonstrar a ocorrência das transações por ato volitivo da parte autora.

É certo, ainda, que em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança que garantam a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes.

O fornecedor do serviço somente não será responsabilizado quando demonstrar que não houve defeito na prestação do serviço ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

A instituição financeira possui mais meios técnicos, jurídicos e econômicos para demonstrar a regularidade da contratação, motivo pelo qual o ônus probatório recai sobre ele.

Isto porque tornou-se uma prática comum a deflagração



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de golpes por meliantes que logram sucesso em invadir o sistema de segurança das instituições financeiras e realizar diversas operações em nome dos correntistas.

No caso, o banco réu permitiu operações fraudulentas sequenciais em dias seguidos (16/12/2024 e 17/12/2024) que destoam muito do padrão de gastos da pessoa jurídica autora. Foram realizados, nos dois dias, 13 transferências para o mesmo beneficiário, uma empresa de pão (MUTCHO GUSTO PAO LTDA), no valor de R\$ 250.768,28, que indica desvio da natureza da atividade da autora (fls. 36/38).

Além disso, o gasto mensal da empresa, nos 12 meses anteriores ao golpe, variou entre 140 mil e 200 mil por mês (fls. 39/41). Lançamentos da ordem de R\$ 250.768,28 em apenas 2 dias deveriam ter alertado os sistemas de segurança do banco.

Evidenciada, pois, a responsabilidade objetiva da instituição financeira, decorrente do risco da atividade, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, até porque não presentes as excludentes previstas no § 3º que cuidam da inexistência do defeito e de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Nesse sentido, confira-se o disposto na Súmula 479, do Colendo STJ:

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

Embora a ré alegue que não concorreu para o evento danoso, tendo em vista que a fraude foi perpetrada por terceiro e assevere a culpa exclusiva da vítima, restou demonstrado, ao contrário, vícios e defeitos no sistema de segurança da instituição financeira, tendo em vista que não efetuou o devido bloqueio de transações financeiras.

Quanto à responsabilidade da instituição financeira e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

seus prepostos em casos de fraudes praticados por terceiros, decidiu o C. Superior Tribunal de Justiça em sede de recurso especial representativo de controvérsia, com a seguinte ementa:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO.

1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.

2. Recurso especial provido.

(REsp n. 1.199.782/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011.)

Com acerto menciona a sentença (fls. 657/662):

O "golpe do suporte técnico", ou qualquer outra fraude realizada por engenharia social, se enquadra na categoria de fortuito interno. Isso porque os estelionatários, para conferir credibilidade ao golpe, obtiveram e utilizaram dados sigilosos da autora, que deveriam estar sob a guarda e a proteção do banco. A falha na segurança do sistema da instituição financeira, que permitiu o vazamento ou o acesso a esses dados, constitui uma falha na prestação do serviço. O fato de terceiro, nesse caso, não rompe o nexo causal, pois se insere no risco da atividade desenvolvida pelo banco

Sobre o tema, a doutrina de Rizzato Nunes, em sua obra Comentários ao Código de Defesa do Consumidor (2020), esclarece que o risco do negócio deve ser suportado pelo fornecedor. Segundo o autor, "o fornecedor responde, de forma objetiva, por todos os danos decorrentes de sua atividade, sejam eles causados por vícios do produto ou do serviço, ou por fato de terceiro, desde que este fato se enquadre no risco de sua atividade"

No caso concreto, é incontroverso que os golpistas estavam de posse de dados sigilosos da autora e que o sócio da empresa, Daniel, foi induzido a realizar procedimentos que culminaram nas transferências fraudulentas. O réu não demonstrou que as movimentações financeiras se deram por culpa exclusiva da vítima, tampouco comprovou a ausência de sua responsabilidade na guarda e proteção dos dados de seu cliente.

O argumento de que as movimentações "não destoaram do perfil e histórico do autor" não se sustenta. O valor de R\$ 250.768,28, transferido para uma única empresa desconhecida ("MUTCHO GUSTO PÃO LTDA."), em 13 operações no mesmo dia ou em dias subsequentes, para uma empresa de "pão", constitui um claro desvio do padrão, especialmente em se tratando de uma conta de pessoa jurídica de tecnologia. O banco, por meio de seus sistemas de segurança e monitoramento, tinha o dever de identificar essas movimentações atípicas e, no mínimo, entrar em contato com a autora para confirmar a legitimidade das transações. A inércia da instituição financeira em um caso de evidente desvio de perfil de consumo constitui falha na prestação do serviço

Portanto, a responsabilidade do Banco Bradesco S/A é objetiva e não foi afastada por nenhuma das excludentes do artigo 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor. O banco falhou em seu dever de segurança ao permitir que dados sigilosos de sua cliente fossem acessados por terceiros e ao não adotar as medidas de segurança adequadas para impedir as transações fraudulentas, mesmo após ser alertado."

Nesse mesmo sentido, quanto à responsabilidade objetiva das instituições, veja-se julgados deste Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE CONTRATO DE EMPRÉSTIMO C/C PEDIDO INDENIZATÓRIO. Sentença de

procedência. 1. Autora que alega não ter realizado a contratação de empréstimo seguida de transferência de valores a terceiro. Afirma que foi vítima do Golpe da Central de Atendimento. 2. Falha de segurança. Ônus da prova que cabia banco requerido, que não comprovou a inequívoca segurança relativa às operações financeiras realizadas na conta digital da autora. Artigo 373, II, do CPC. 3. Transações que não se adequam ao perfil da consumidora. Aplicação (...) da Súmula 479 do E. STJ, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos clientes em decorrência de fraude. 4. Danos morais. Ocorrência. Apesar da lavratura de B.O. e da solicitação de cancelamento da contratação, o banco requerido manteve o empréstimo em vigência. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00. Reforma da r. sentença. Recurso provido” (TJSP; Apelação Cível 1012630-57.2023.8.26.0037; Relator (a): Roberto Mac Cracken; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2024; Data de Registro: 27/03/2024)

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO C/C TUTELA DE URGÊNCIA E PEDIDO INDENIZATÓRIO. Sentença de procedência. 1. Golpe da Central de Atendimento. 2. Transações realizadas que não se adequam ao perfil da consumidora. (...) R. sentença mantida. Recurso desprovido” (TJSP; Apelação Cível 1001967-65.2023.8.26.0161; Relator (a): Roberto Mac Cracken; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/04/2024; Data de Registro: 30/04/2024)

Dessarte, fica desprovido o recurso.

Ficam majorados os honorários advocatícios devidos para 18% sobre o mesmo referencial da sentença, na forma do artigo 85, § 11 11 do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

E. Superior Tribunal de Justiça de que *“é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.”* (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO, nos termos da fundamentação lançada.**

GILBERTO FRANCESCHINI

RELATOR