



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001274163

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015428-65.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada MARIA CRISTINA TANI BENEVENTI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado 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 ACHILE ALESINA (Presidente) E CARLOS ORTIZ GOMES.

São Paulo, 2 de dezembro de 2025.

RODOLFO PELLIZARI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível – Digital

Processo nº 1015428-65.2024.8.26.0001

Comarca: 6ª Vara Cível do Foro Regional de Santana

Magistrado prolator: Dra. Maria Cecilia Monteiro Frazão

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelada: Maria Cristina Tani Beneventi

Voto nº 23067

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS REALIZADAS MEDIANTE CARTÃO DE CRÉDITO – GOLPE PERPETRADO POR TERCEIROS – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – SÚMULA 479 DO STJ – FORTUITO INTERNO – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – AUSÊNCIA DE MECANISMOS ADEQUADOS DE SEGURANÇA – TRANSAÇÕES DE VALORES ELEVADOS REALIZADAS EM INTERVALO TEMPORAL DIMINUTO – INCOMPATIBILIDADE COM O PERFIL DA CONSUMIDORA – SISTEMA DE SEGURANÇA QUE DEVERIA TER BLOQUEADO AS OPERAÇÕES – CULPA EXCLUSIVA OU CONCORRENTE DA VÍTIMA NÃO CONFIGURADA – RAZÕES RECURSAIS GENÉRICAS QUE NÃO IMPUGNAM ESPECIFICADAMENTE OS FUNDAMENTOS DA SENTENÇA – ARTIGO 1.010, INCISO II, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL – SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO.

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, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça e do julgamento do Recurso Especial representativo de controvérsia número 1.199.782/PR, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento desenvolvido.

2. Configura defeito na prestação do serviço bancário a ausência de implementação de mecanismos eficazes de segurança aptos a detectar e bloquear transações de valores vultosos realizadas sucessivamente em curtíssimo intervalo temporal, incompatíveis com o perfil histórico de utilização

do cartão pela consumidora.

3. No caso em análise, as operações fraudulentas foram realizadas nos valores de R\$ 10.525,99, R\$ 10.409,04, R\$ 18.946,80, R\$ 5.999,99 e R\$ 9.473,40, totalizando R\$ 49.881,81, todas efetuadas no intervalo de apenas quatro minutos, circunstância que deveria, inexoravelmente, ter acionado os sistemas de prevenção à fraude mantidos pela instituição financeira.

4. A circunstância de a consumidora ter fornecido seu cartão e digitado a senha, acreditando estar efetuando o pagamento de valor módico referente ao frete de entrega, não caracteriza conduta culposa apta a excluir ou minorar a responsabilidade da instituição financeira, porquanto a responsabilidade pela implementação de sistemas eficazes de segurança e pela detecção de operações fraudulentas recai, de forma exclusiva, sobre o banco.

5. A fraude praticada por terceiro constitui fortuito interno, risco do próprio negócio bancário, não possuindo o condão de elidir a responsabilidade objetiva da instituição financeira, que assume os riscos inerentes à atividade empresarial desenvolvida ao ofertar serviços bancários e auferir lucros pela intermediação financeira.

6. As razões recursais que se limitam a veicular argumentações genéricas, sem impugnar especificadamente os fundamentos da sentença recorrida, conforme impõe o artigo 1.010, inciso II, do Código de Processo Civil, revelam-se insuficientes para provocar a reforma do julgado.

7. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta pelo banco requerido contra a r. sentença de fls. 260/267, proferida nos autos da “*ação declaratória de inexistência de débito c/c pedido de danos morais c/c pedido de tutela de urgência*” (sic), cujos pedidos foram **JULGADOS PARCIALMENTE PROCEDENTES** para: a. Declarar inexigíveis os valores de compras realizados na data de 08 de abril de 2024 com o cartão da Autora, elencadas nos autos a fls. 49, nos valores de R\$ 5.263,00; R\$ 5.205,52; R\$ 9.473,40; R\$ 5.999,99, bem como as compras a prazo nos valores de R\$

10.525,99; R\$ 10.409,04; R\$ 18.946,80; R\$ 5.999,99, tornando definitiva a tutela provisória concedida a fls. 72/73. b. Afastar o dano moral. Em razão da sucumbência recíproca, condeno as partes ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 10% sobre o valor da causa, na proporção de 80% para a requerida e 20% para a autora.

Irresignado, o banco réu alega o apelante que as transações questionadas foram realizadas pela própria autora, conforme ela mesma admite em sua petição inicial, sustentando ter efetuado as operações mediante digitação de sua senha pessoal, tendo o valor sido posteriormente alterado pelo falso vendedor. Argumenta que tal circunstância afasta qualquer responsabilidade da instituição financeira, porquanto não intervém nas transações regularmente realizadas por seus clientes. Aduz que a parte autora, em momento algum, confirmou a veracidade das informações prestadas pelo suposto entregador, aceitando prontamente realizar o pagamento sem as cautelas mínimas exigíveis.

Sustenta que não houve qualquer falha na prestação de serviços bancários, uma vez que a operação foi concretizada pela própria correntista mediante utilização regular de seu cartão e senha pessoal. Argumenta que o banco réu não possui meios de interferir em transações voluntariamente realizadas pelos clientes, não podendo ser responsabilizado por condutas negligentes da própria autora ao fornecer dados bancários e efetuar transferências a terceiros desconhecidos.

Defende que a responsabilidade pelas transações deve ser imputada exclusivamente à autora, que as realizou de forma voluntária, omitindo-se na adoção de medidas mínimas e eficazes contra a ocorrência de fraudes, descumprindo obrigação contratual e as orientações preventivas amplamente divulgadas pela instituição financeira. Invoca, nesse sentido, o disposto no artigo 14, parágrafo 3º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor, que afasta a responsabilização do prestador de serviço quando provada a ausência de defeito e a culpa exclusiva do consumidor.

Aduz que a concorrência de culpa deve ser considerada na fixação da indenização, porquanto evidenciada a negligência da autora em adotar as medidas de segurança amplamente sugeridas pelo banco réu. Sustenta que, em caso de eventual condenação, a concorrência de culpas deve ser levada em conta na proporção estabelecida pelo artigo 945 do Código Civil, resguardando a igualdade de proporção das culpas dos agentes, devendo cada parte responder pela metade dos prejuízos causados.

Quanto à exclusão da responsabilidade de terceiro, argumenta que não se trata de culpa exclusiva da autora, mas sim de responsabilidade objetiva de terceiros fraudadores que praticaram o golpe. Defende que o nexo causal deve ser atribuído exclusivamente aos golpistas, afastando qualquer relação de causalidade entre a conduta do banco e o evento danoso. Sustenta que a matéria desloca-se para a análise dos extremos da responsabilidade civil, estabelecendo-se que a participação do

terceiro altera a relação causal, identificando-se o responsável aparente, mas não incorre em responsabilidade, porque foi a conduta do terceiro que interveio para negar a equação agente-vítima, ou para afastar do nexu causal.

Pugna, assim, pela total reforma da sentença recorrida, com a improcedência dos pedidos formulados pela autora, ou, subsidiariamente, pela redução da verba indenizatória para patamar condizente, considerando-se a concorrência de culpas e a perturbação da esfera anímica do recorrido.

Recurso bem processado e contrariado às fls. 293/307.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais promovida por Maria Cristina Tani Beneventi em face do Banco Bradesco S/A. A autora narrou que, no dia 08 de abril de 2024, por volta das 10 horas, recebeu mensagem via aplicativo de comunicação WhatsApp contendo a logomarca da floricultura Giuliana Flores, informando sobre tentativa infrutífera de entrega de encomenda em seu endereço residencial. Após confirmar seu endereço e realizar ligação telefônica, foi-lhe informado que a entrega dependia do pagamento de taxa de frete no valor de R\$ 12,99, que deveria ser efetuado mediante cartão. Com a chegada do motoboy, aproximadamente às 13h30, tentou efetuar o pagamento com cartão da Porto Bank, contudo houve mensagem de erro no terminal eletrônico. Na sequência, tentou outro cartão, de final nº 3980, do banco réu, também com notícia de erro. O

motoboy passou a inserir o cartão repetidamente na máquina, oportunidade em que a autora desconfiou da situação e recuperou seu cartão, momento em que o rapaz evadiu-se correndo. Logo em seguida, o banco réu, ao invés de prover-se de algum método de segurança, notificou a autora acerca de cinco transações realizadas nos valores de R\$ 10.525,99, R\$ 10.409,04, R\$ 18.946,80, R\$ 5.999,99 e R\$ 9.473,40, totalizando R\$ 49.881,81, respectivamente às 13h42, 13h43, 13h44, 13h45 e 13h46, com espaços de um minuto entre elas, tendo sido comunicada da utilização de crédito emergencial para realização das transações. Informou que tentou obter o estorno dos valores junto ao banco réu, sem sucesso. Requereu tutela para que o banco se abstinhasse de cobrar a fatura do cartão referente ao mês de maio de 2024, e, no mérito, a confirmação da tutela com a declaração de inexigibilidade do débito, além de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. A tutela foi deferida.

Citado, o banco réu apresentou contestação sustentando, preliminarmente, a impossibilidade de inversão do ônus da prova. No mérito, defendeu a culpa exclusiva da requerente, aduzindo que a prestação de serviço ofertada é compatível com a esperada para o caso. Subsidiariamente, requereu a aplicação da culpa concorrente e pugnou pela inexistência de danos morais.

Pois bem.

De início, cumpre registrar que as razões recursais apresentadas pelo apelante carecem da necessária especificidade impugnativa, limitando-se a veicular argumentações genéricas que não enfrentam, de modo direto e

fundamentado, os fundamentos específicos que alicerçaram a decisão recorrida. O banco apelante não impugnou especificadamente os fundamentos da sentença de fls. 260/267, consoante impõe o artigo 1.010, inciso II, do Código de Processo Civil, limitando-se a tecer considerações abstratas sobre culpa exclusiva ou concorrente da vítima, sem demonstrar, concretamente, em que medida a fundamentação adotada pelo juízo singular estaria equivocada ou desconforme com o acervo probatório acostado aos autos.

Ultrapassada tal questão, adentra-se ao mérito propriamente dito. Como evidenciado nos autos, notadamente pela narrativa da petição inicial de fls. 01/17 e pelos documentos que a instruem, a autora foi inequivocamente vítima de crime perpetrado mediante fraude na utilização de seu cartão de crédito. A dinâmica fática demonstra que a apelada acreditou estar efetuando o pagamento do frete pela entrega de flores, conforme relato circunstanciado que encontra amparo na verossimilhança das alegações e na tipicidade da conduta fraudulenta, amplamente noticiada em veículos de comunicação e reconhecida pela jurisprudência como modalidade criminosa recorrente no contexto contemporâneo.

Imperioso reconhecer que a responsabilidade objetiva da instituição financeira apelante decorre do risco inerente à atividade econômica que desenvolve, conforme cristalina orientação consagrada no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. O banco réu, ao fornecer produtos e serviços no mercado de consumo e auferir lucros pela intermediação

financeira, responde pelos danos causados aos consumidores independentemente da comprovação de dolo ou culpa, bastando a demonstração do defeito na prestação do serviço, do dano experimentado e do nexo de causalidade entre ambos.

Com fulcro na remansosa jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, cristalizada na Súmula 479 daquela Corte Superior, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Tal orientação jurisprudencial encontra-se sedimentada no julgamento do Recurso Especial representativo de controvérsia número 1.199.782/PR, relatado pelo Ministro Luis Felipe Salomão, julgado em 24 de agosto de 2011, oportunidade em que a Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça estabeleceu que as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.

No caso em análise, sobejamente demonstrado que o banco apelante não implementou mecanismos eficazes de segurança aptos a coibir ou, ao menos, dificultar a consumação das transações fraudulentas. As operações questionadas foram realizadas sucessivamente nos valores de R\$ 10.525,99, R\$ 10.409,04, R\$ 18.946,80, R\$ 5.999,99 e R\$ 9.473,40, totalizando a expressiva quantia de R\$ 49.881,81, todas efetuadas no curtíssimo intervalo temporal de quatro minutos, especificamente

às 13h42, 13h43, 13h44, 13h45 e 13h46 do dia 08 de abril de 2024, consoante documentação acostada aos autos.

A análise criteriosa das transações revela padrão absolutamente incompatível com o perfil de utilização habitual da consumidora, circunstância que deveria, inexoravelmente, ter acionado os sistemas de segurança e prevenção à fraude mantidos pela instituição financeira. Transações de valores consideráveis, realizadas sucessivamente, no mesmo dia, em intervalo temporal ínfimo, sem qualquer detecção pelo sistema de segurança da instituição financeira, implica em manifesto vício na prestação do serviço, caracterizando defeito que atrai a responsabilidade objetiva do fornecedor.

Como evidenciado pelos documentos de fls. 18/67, o banco réu não apenas deixou de bloquear as operações suspeitas, como também permitiu a utilização de crédito emergencial para viabilizar a consumação das fraudes, agravando sobremaneira o prejuízo experimentado pela consumidora. A conduta omissiva da instituição financeira, ao não implementar barreiras mínimas de segurança para operações que, pela magnitude dos valores e pela sucessão temporal atípica, claramente destoavam do padrão transacional da correntista, caracteriza defeito na prestação do serviço bancário.

Relevante ponderar que a instituição financeira não se desincumbiu do ônus probatório que lhe competia, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, de demonstrar que as transações em comento seriam compatíveis com o perfil histórico de utilização do cartão pela consumidora. O banco

apelante não trouxe aos autos qualquer demonstração acerca do histórico de movimentações financeiras da autora que pudesse justificar a legitimidade de transações de tamanha magnitude realizadas em tão diminuto espaço temporal. A contestação de fls. 100/118, conquanto extensa em argumentações teóricas, mostra-se absolutamente desprovida de elementos concretos aptos a infirmar a tese autoral.

No tocante à alegação de culpa exclusiva ou concorrente da vítima, entendo que não merece prosperar. A narrativa constante da petição inicial de fls. 01/17 demonstra que a autora foi vítima de golpe sofisticado, perpetrado mediante ardil que se valeu da confiança depositada em marca comercial conhecida no mercado e da aparente legitimidade da situação apresentada. A circunstância de a consumidora ter fornecido seu cartão e digitado a senha, acreditando estar efetuando o pagamento de valor módico referente ao frete de entrega, não caracteriza conduta culposa apta a excluir ou minorar a responsabilidade da instituição financeira, máxime considerando-se que os sistemas de segurança do banco deveriam ter detectado e bloqueado as transações subsequentes de valores vultosos e absolutamente incompatíveis com o perfil da correntista.

Ademais, a tese defensiva no sentido de que o banco réu também seria vítima da fraude praticada por terceiros não encontra amparo na legislação consumerista ou na jurisprudência consolidada dos tribunais superiores. Com efeito, a instituição financeira, ao ofertar serviços bancários e auferir lucros pela intermediação financeira, assume os riscos inerentes à atividade

empresarial desenvolvida, incluindo-se nestes a implementação de mecanismos eficazes de segurança aptos a proteger os consumidores contra ações fraudulentas de terceiros. A fraude praticada por terceiro constitui fortuito interno, risco do próprio negócio bancário, não possuindo o condão de elidir a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

A aplicação da teoria da culpa concorrente, subsidiariamente invocada nas razões recursais, também não se sustenta diante do contexto fático dos autos. Como já consignado, a autora foi vítima de golpe que se valeu de ardil sofisticado, não havendo que se falar em negligência ou imprudência de sua parte apta a caracterizar concorrência de culpas. Ao revés, a responsabilidade pela implementação de sistemas eficazes de segurança e pela detecção de operações fraudulentas incompatíveis com o perfil do consumidor recai, de forma exclusiva, sobre a instituição financeira, que falhou manifestamente no cumprimento deste dever contratual e legal.

Diante do quadro fático apresentado e da farta documentação acostada aos autos, imperioso reconhecer que a sentença proferida às fls. 260/267 merece ser integralmente mantida, porquanto em perfeita consonância com as normas de regência aplicáveis à espécie, notadamente o Código de Defesa do Consumidor, bem como com a remansosa jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça sobre a matéria. O banco apelante não logrou demonstrar, por meio de prova robusta e inequívoca, qualquer circunstância capaz de afastar sua responsabilidade objetiva pelos danos causados à consumidora em decorrência



das transações fraudulentas perpetradas por terceiros.

Postas tais premissas, por meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Desprovido o recurso, ficam os honorários advocatícios majorados para 15% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, § 2º e 11º do CPC.

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois **“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

RODOLFO PELLIZARI

Relator