



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000021236

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017491-78.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, são apelados ENXOVALNET LTDA e JOSÉ RENATO LACERDA TARDELLI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (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 FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 28 de janeiro de 2026.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 5.960

APELAÇÃO Nº 1017491-78.2025.8.26.0405

APELANTE: BANCO BRADESCO S.A.

APELADOS: ENXOVALNET LTDA E OUTRO

COMARCA: OSASCO

JUIZ(A): LIEGE GUELDINI DE MORAES

Apelação cível. Contratos bancários. Transações fraudulentas. Operações não realizadas pela parte autora. Sentença de parcial procedência. Recurso da parte ré. Defeito do serviço comprovado. Responsabilidade bancária. Ausência de comprovação de que a transferência PIX contestada efetivamente foi realizada pela parte autora. Sentença mantida. Recurso improvido.

Vistos.

A r. sentença (fls. 326/331) cujo relatório se adota, julgou a pretensão da parte autora nos autos de ação de indenização por danos materiais e morais nos seguintes termos do dispositivo: “*Ante o exposto, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a pretensão autoral, a fim de condenar a ré a restituir valores indevidamente descontados da conta da autora no importe total de R\$ 49.990,90, compensados os valores estornados no importe de R\$470,00, com correção monetária pela tabela do TJ/SP desde o desembolso e juros de mora de 1% ao mês desde a citação, ambos calculados até 29/08/2024. A partir de 30/08/2024, salvo disposição contratual em contrário, deverão ser observados os seguintes parâmetros, em consonância com as alterações do Código Civil (art. 389, parágrafo único, e art. 406, § 1º), promovidas pela Lei n. 14.905/2024: correção monetária pelo IPCA, e juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN n. 5.171/2024). Diante da sucumbência parcial,*

as partes dividirão as custas e despesas, condenando-se o réu a pagar honorários de 10% sobre o valor da condenação, e os autores a pagar honorários de 15% sobre o valor pedido a título de danos morais”.

Inconformada, a parte ré interpõe recurso de apelação (fls. 335/346), sustentando, em síntese, que (1) ausência de responsabilidade bancária; (2) culpa exclusiva de terceiro configurada; (3) erro material no valor indicado pela sentença.

Contrarrrazões em fls. 354/364.

Preparo em fls. 348/349.

Autos remetidos a este Núcleo de Justiça em 2º Grau em 19 de novembro de 2025.

É O RELATÓRIO

O recurso não merece provimento

Trata-se de ação na qual a parte autora afirma ter identificado, em sua conta corrente empresarial, uma transação realizada via PIX no valor de R\$ 29.990,99, a qual não reconhece nem realizou. Sustenta que contestou a operação perante a instituição financeira, porém o banco réu procedeu ao estorno de apenas R\$ 470,00, sob a justificativa de que as transações teriam sido autorizadas mediante o uso das credenciais da própria autora.

O documento juntado à fl. 27 demonstra a realização do PIX não reconhecido e a contestação alegada. O relato apresentado encontra respaldo no boletim de ocorrência acostado aos autos (fls. 35/36).

A parte ré aduz, contudo, que a transferência é legítima, realizada através das credenciais da parte autora (fl. 37).

Efetivamente, a relação jurídica de direito material existente entre as partes tem natureza de consumo, portanto, aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor ao caso posto em julgamento, especialmente a que permite a inversão do ônus da prova a fim de facilitar a defesa dos interesses do consumidor em juízo (artigos 2º, 3º e 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/90).

Outrossim, não se olvide que a instituição financeira responde de forma objetiva pelos danos causados aos consumidores no âmbito da prestação de serviço, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se

espera dos serviços bancários, consoante disposto no art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

No caso em análise, a parte ré, na qualidade de prestadora de serviços financeiros, tinha o dever legal de adotar mecanismos eficazes de segurança e monitoramento das movimentações realizadas nas contas de seus clientes.

O banco réu sustenta que a operação foi efetuada por meio de dispositivo previamente cadastrado, contudo não logra demonstrar que tal aparelho tenha sido registrado pela parte autora, tampouco indica quando, como ou em quais condições teria ocorrido o alegado cadastro.

Compete ao réu produzir prova da legitimidade da transação impugnada, o que poderia ter sido realizado mediante a apresentação de informações detalhadas da movimentação, tais como geolocalização, endereço de IP, histórico de dispositivos vinculados à conta, aparelhos telefônicos anteriormente autorizados, registros de acesso ao aplicativo bancário, entre outros elementos técnicos. Nenhum termo de confirmação de uso de tais equipamentos foi trazido aos autos, assim como não foi juntado documento hábil que comprove qual dispositivo, de fato, realizou a operação.

A imagem reproduzida pelo réu às fls. 51, extraída dos documentos anexados à contestação, não indica qual chave ou dispositivo teria sido utilizado para a concretização da transação.

Além disso, verifica-se pelos próprios extratos bancários apresentados pela instituição financeira que a movimentação contestada apresenta perfil absolutamente incomum, por ter sido realizada via PIX (fls. 63/271).

Em se tratando de movimentações bancárias substancialmente distintas do padrão de comportamento financeiro do cliente, a instituição financeira tem o dever de bloqueá-las ou, ao menos, de confirmar sua autenticidade antes de efetivar os lançamentos. A falha da instituição financeira reside exatamente na ausência de medidas efetivas de controle e bloqueio automático para operações atípicas, que deveriam ter sido tratadas como transações suspeitas.

Nesse sentido: *“DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS C.C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS FRAUDE “Golpe do falso funcionário” ou “Falsa central de atendimento” Sentença de improcedência Apelo da autora Incidência do Código de Defesa do Consumidor Hipossuficiência técnica*

Conjunto probatório demonstra o recebimento de ligação telefônica informando suposta compra em cartão de crédito não reconhecida pela autora, sobrevivendo ligação através de número telefônico oficial do Banco apelado, com pessoa que se passou por funcionário da instituição financeira, orientando-a seguir procedimentos para cancelar a operação e desbloquear cartão de crédito - Procedimentos que induziram a autora a ir até a agência bancária e celebrar contrato de empréstimo em caixa eletrônico, cujo produto foi desviado pelos falsários, causando prejuízos à correntista Operação que destoa do perfil da consumidora Falha na prestação do serviço e dever de segurança Fortuito interno Responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14 do CDC e Súmula 479 do C. STJ) Declaração de inexigibilidade do empréstimo descrito nos autos e devolução de valores efetivamente descontados da correntista a tal título” (Apelação Cível nº 1002620-04.2021.8.26.0431. a 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo. Relator: MARCELO IELO AMARO. Data: 26 de março de 2025).

Quanto ao fato de terceiro e à conduta da parte autora, não ocasionaram exclusivamente o dano e, portanto, não justificam o afastamento da responsabilização, como prevê o art. 14, § 3º, inc. II, do CDC.

Tampouco cabe excluir a responsabilidade por caso fortuito, ou seja, evento inevitável que implica necessariamente o dano. Isso porque a doutrina e a jurisprudência entendem que apenas o fortuito externo, não relacionado à atividade do fornecedor, afasta a responsabilidade. No caso sob análise, a perpetração do golpe representa risco inerente à atividade bancária e, portanto, constitui fortuito interno, que não afasta a responsabilidade.

Esse o raciocínio que fundamentou a responsabilização objetiva de instituições bancárias pelo STJ em situações muito semelhantes à presente: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias” (tema 466 e súm. 479).

Dessa forma, diante da ausência de qualquer demonstração, por parte do banco réu, de que a transferência tenha sido efetivamente originada da parte autora, e considerando, ainda, que o montante movimentado se revela significativamente superior aos valores usualmente transferidos via PIX pela parte autora, evidencia-se a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

falha na prestação do serviço e, por consequência, a responsabilidade da instituição financeira.

Portanto, voto para manter a sentença. Majoro os honorários devidos para 15%.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

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

Ante o exposto, **VOTO POR NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO.**

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator