



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000084095

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017728-23.2025.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado VALTERLI INACIO DOS SANTOS.

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), GILBERTO FRANCESCHINI E DANIELLA CARLA RUSSO.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

MARA TRIPPO KIMURA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 6200

APELAÇÃO Nº: 1017728-23.2025.8.26.0564

COMARCA: SÃO BERNARDO DO CAMPO

ORIGEM: 6ª VARA CÍVEL

JUÍZA DE 1ª INST.: PATRICIA SVARTMAN POYARES RIBEIRO

APTE.: BANCO BRADESCO S/A

APDO.: VALTERLI INACIO DOS SANTOS

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. BANCÁRIO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE RÉ.

I. CASO EM EXAME.

1. Autora alega ter sido vítima de golpe ao acessar internet banking do banco réu, resultando em pagamento de boleto não autorizado, no valor de R\$ 49.999,52.

2. Sentença de parcial procedência.

3. Recurso do banco réu.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

4. A questão em discussão consiste em: responsabilidade do banco pela falha na segurança que permitiu a fraude

III. RAZÕES DE DECIDIR.

5. Relação de consumo. Atualização do sistema operacional da requerida e posterior pagamento de boleto, operação negada pelo autor. Acesso remoto dos fraudadores ao sistema bancário, por meio de utilização de software, instalado a partir do download, quando movimentaram a conta. Situação que evidencia a fragilidade da segurança do sistema operacional da requerida, causa do sucesso da empreitada criminosa. Movimentação substancialmente atípica, não cercada de garantias sobre a identidade do autor, além de validações ordinárias.

6. Banco que não demonstrou possuir mecanismos aptos a afastar as fraudes. Falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Aplicação da Súmula 479 do S.T.J, art. 14 do CDC. Ausência de excludentes. Dano material. Condenação à restituição mantida.

IV. DISPOSITIVO.

6. Sentença mantida. Sucumbência majorada.

Vistos.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

movida por Valterli Inacio dos Santos, em face de Banco Bradesco S/A, na qual foi proferida a sentença de parcial procedência, para condenar o requerido ao pagamento de R\$ 49.999,52 a título de danos materiais, com correção monetária e juros legais de mora desde o evento danoso (12/05/2025), devendo ser considerada a lei n. 14.905/2024, a partir de sua vigência.

Recorre o banco réu (fls. 165/172), sustentando ausência de culpa e excludente da responsabilidade civil, eis que a instituição bancária não tinha qualquer gerência para prevenir o acontecido, ressaltando que tanto o aplicativo da instituição, quanto o *internet banking* são munidos de componentes de segurança que condicionam o seu funcionamento a uma prévia instalação ou autorização. Assim, não se trata de fortuito interno da empresa, e sim de aplicação de um golpe pautado na ingenuidade e desatenção da vítima. Também pede o afastamento do pedido de indenização por danos morais, em que pese este não ter sido concedido em sentença.

Tempestivo e preparado (fls. 198), o recurso foi processado. Contrarrazões às fls. 179/194.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se, na origem, de ação de indenização por danos materiais e morais movida, em cuja petição inicial, o autor relata que em 12/05/2025, ao acessar seu computador pessoal, entrou no aplicativo de *internet banking* do requerido, utilizando sua senha pessoal e a senha gerada pela chave de segurança fornecida pelo banco, ao que o sistema executou um executar um download automaticamente, sendo solicitado que digitasse a chave de segurança, o que realizou. Ao final, porém, percebeu que, à sua revelia, havia sido pago um boleto no valor de R\$ 49.999,52. Pretende a devolução, mais dano moral.

A transação consta do extrato bancário do autor, conforme fls. 48. Seu comprovante foi também encartado, figurando como beneficiário Leandro da Silva Jansen, no dia 12/05/2025, às 8,36 horas (fls. 58). Logo em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

seguida, o autor contatou a gerente do Bradesco, por volta de 8,49 horas, informando o golpe (fls. 74). O acesso foi bloqueado pela requerida finalmente às 9,22 horas (fls. 59).

Na mesma linha, foi a narrativa do requerente em boletim de ocorrência, em que, mais uma vez, repisa a atualização automática e o pagamento que ele não reconhece ter feito (fls. 61).

A requerida, por sua vez, sustenta que o autor clicou em *link* malicioso, que o direcionou para suposta atualização da página do Banco e, depois, ele teria seguido as orientações instalando um aplicativo no seu computador, quando percebeu o golpe (destaque para fls. 95).

Essa a controvérsia fática.

A relação entre as partes está submetida às normas do Código de Defesa do Consumidor, pois trata-se de relação de consumo, em que o banco figura como fornecedor de serviços e o autor como consumidora final, inclusive conforme dispõem a ADI 2591 do Supremo Tribunal Federal e a Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Ante a hipossuficiência técnica do autor quanto aos elementos do sistema operacional do Banco, de se inverter o ônus da prova, na forma do art. 6º, III, CDC, de modo que o fornecedor de serviços é isento de responsabilidade se comprovar a inexistência de defeito quando prestado o serviço, ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, I e II, do CDC). Era, portanto, ônus da requerida comprovar a regularidade da transação financeira impugnada por deter a melhor condição técnica.

E, mesmo que inaplicáveis as normas consumeristas, não se poderia exigir da parte autora, que **nega a realização do pagamento**, que produzisse prova de fato negativo, o que atrai o artigo 373, II, do Código de Processo Civil, mantendo o encargo da prova sobre a ré.

Nada obstante, deste ônus a ré não se desincumbiu.

Segundo relatou a parte autora, houve automática atualização do sistema operacional do Banco, o que se alinha com as imagens de fls. 55/56 ("efetuando o dowload da atualização"). O requerente, portanto, estava logado no sistema do banco (fls. 55/56 – tela bancária), o que não sustenta o aventado acesso a *link* externo ou suspeito, invocado pela requerida. Ao que se infere dos autos, a fraude ocorreu dentro da própria plataforma bancária. De mais a mais, o requerente não seguiu qualquer orientação de falsário, com o qual, segundo afirma, nem teve contato.

Por outras palavras, **a transação impugnada não foi realizada pela autora ou por ela consentida e tampouco houve fornecimento, pelo requerente, de token, senha pessoal ou outras credenciais.**

Ao que se infere dos elementos probatórios colhidos, por meio de utilização de software, instalado a partir do download, e ante a fragilidade da segurança do sistema operacional da requerida, os fraudadores lograram acessar a conta bancária do requerente e realizar o pagamento do elevado boleto em favor de terceiro, pessoa física.

Em função do dever de segurança imposto às financeiras, inerente ao risco do negócio, sendo notória existência mecanismos fraudulentos que possibilitam o acesso às contas dos consumidores mediante *anydesk* instalado ou outro aplicativo similar de acesso remoto, incumbia à requerida, que em muito lucra com a prestação de serviços por meio eletrônico, adotar mecanismos eficazes de segurança para impossibilitar a movimentação, o que não ocorreu.

O acesso imediato e facilitado à conta e à movimentação desta pelo fraudador, a partir da simples instalação do software, evidencia a fragilidade da segurança do sistema operacional da requerida diante de brechas que permitem a atuação com sucesso por golpistas.

Desse modo, ainda que a fraude tenha sido praticada por terceiros, **a falta de segurança no sistema operacional da requerida foi a causa do sucesso do golpe.**

Insuficientes alegações genéricas acerca da infalibilidade do sistema de segurança e de que as operações somente poderiam se dar com a colaboração da requerente, eis que a existência de fraudes por hackeamento de conta, além de transferências ou pagamentos não efetuados pelo correntista, são fatos comum e, porque não coibidos, evidenciam a falta de desenvolvimento de meios de segurança por parte do fornecedor, tornado o serviço defeituoso.

De fato, não obstante o elevado valor da operação, quase 50 mil reais, não foi cercado de garantias, a cargo da requerida, que poderiam espantar dúvida sobre o signatário, como por exemplo a biometria facial como meio de confirmação.

Sobre o tema, nesta Turma:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. GOLPE. FALSA CENTRAL. TRANSAÇÃO BANCÁRIA NÃO AUTORIZADA. AÇÃO IMPROCEDENTE. RECURSO DA AUTORA. I. CASO EM EXAME: trata-se de ação declaratória e indenizatória julgada improcedente pela sentença de primeiro. A parte autora apela, apontando para a responsabilidade da instituição ré pela fraude de que foi vítima, devendo ser ressarcida, portanto, dos danos materiais e morais suportados. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: i) determinar se o banco réu é responsável pela operação fraudulenta; e ii) apreciar a existência de danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR: 1. Falha na prestação de serviços que restou, deveras, devidamente configurada, porquanto não tenha o requerido adotado a segurança necessária para impedir o acesso indevido à conta da autora, pelos fraudadores. 2. A instituição financeira deve desenvolver mecanismos para prevenir fraudes e, tratando-se de fortuito interno decorrente do risco de sua atividade, deve ser responsável pelos danos ensejados. 3. Parte autora que deve ser ressarcida, todavia, apenas do prejuízo por ela efetivamente sofrido. 4. Danos morais que, por sua vez, não ficaram evidenciados na hipótese, eis que não demonstrada a violação dos direitos de personalidade da autora. 5. Sucumbência recíproca que deve ser reconhecida, respeitada a gratuidade deferida à requerente. IV. DISPOSITIVO: recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1002541-66.2024.8.26.0157; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Cubatão - 3ª Vara; Data do Julgamento: 21/08/2025; Data de Registro: 21/08/2025).

A par disto, a transação destoou do perfil de consumo do apelado, consoante extratos bancários de fls. 29/54, pois, anteriormente ao golpe (que se deu em 12/05/2025), o pagamento mais elevado realizado pelo consumidor fez a importância de R\$ 10.337,55, às fls. 35 – em 20/02/2025), revertido para o Ministério da Fazenda, sendo os demais para pessoas físicas usuais, na forma de "pix" (e não boleto bancário).

Cuida-se, pois, de **movimentação substancialmente atípica**, sem que a Financeira tenha, como já mencionado, exigido qualquer mecanismo para assegurar que o autor era indubitavelmente o signatário, como manda a lei (art. 4º, I, Lei 14.063/2020). Não são bastantes, para o elevado importe, validações ordinárias do aplicativo ou sistema operacional.

Cumpram às Financeiras o dever de gerir com segurança o capital que o correntista lhe confere. Ao permitir, como parece o caso, o acesso remoto à conta da parte autora, sem mínimo resguardo sobre a higidez das operações, pois nenhum meio de detecção de fraude foi acionado pelo Banco, **houve falha no serviço da requerida sob o ângulo da segurança, o que foi causa determinante do dano sofrido pela vítima.**

Assim, em recente julgado do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

"RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CIRCUNSTÂNCIAS DAS OPERAÇÕES REALIZADAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. 1. A controvérsia dos autos resume-se a saber se as instituições de pagamento, à semelhança das instituições bancárias, estão obrigadas a desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar

prejuízos. 2. Nos termos do art. 105, III, da Constituição Federal, não compete a esta Corte o exame de suposta violação de dispositivos constitucionais, ainda que para fins de prequestionamento, sob pena de invasão da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal. 3. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 479/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. 4. Toda a compreensão que esta Corte Superior já firmou no tocante às obrigações impostas às instituições bancárias, inclusive no que se refere à incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297/STJ), é inteiramente aplicável às instituições de pagamento, às quais também é atribuído o dever de processar com segurança as transações dos usuários finais, por expressa disposição do art. 7º da Lei nº 12.865/2013. 5. A responsabilidade das instituições de pagamento, e de todos aqueles que integram os denominados arranjos de pagamento, somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 6. Constitui atribuição das instituições financeiras, e de todas aquelas que participam dos denominados arranjos de pagamento, criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada. 7. Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 8. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira ou da instituição de pagamento, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado. Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo ii) o horário e local em que as operações foram realizadas, iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação, iv) a sequência das operações realizadas, v) o meio utilizado para a sua realização, enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada. 10. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras e das instituições de pagamento. 11. Hipótese em que a) todas as operações bancárias, em um total de 14 (quatorze), foram realizadas

no mesmo dia; b) a conta era utilizada como uma espécie de poupança, com pouquíssimas movimentações, e c) as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista. 12. Recurso especial provido". (RECURSO ESPECIAL Nº 2222059 - SP (2025/0240118-6) RELATOR : MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS).

Os avanços tecnológicos e as consequentes transformações nos modelos de atendimento bancário, com drástica redução de custos relacionados às agências físicas e quadro de funcionários, impõem às instituições financeiras o dever de investir continuamente em mecanismos de segurança eficientes para prevenir fraudes eletrônicas.

A substituição de prepostos humanos por sistemas automatizados e aplicativos digitais, contribuindo para o aumento dos lucros das instituições, não pode comprometer a segurança do consumidor. O desequilíbrio entre os ganhos auferidos e os riscos transferidos ao cliente impõe às financeiras o dever de assegurar a robustez de seus sistemas contra ataques cibernéticos e fraudes, sob pena de incorrerem em responsabilidade por falhas na prestação do serviço.

Dessarte, ainda que o autor tenha sido vítima de um golpe conhecido como *phishing*, é inegável o dever da instituição financeira de zelar pela segurança do sistema operacional utilizado pelos clientes.

Em suma, era ônus da casa bancária comprovar a regularidade da transação financeira impugnada, não só por deter a melhor condição técnica, mas também porque não se poderia exigir do consumidor que produzisse prova de fato negativo. Não cumpriu, porém. Demonstrado, em contraponto, que o serviço foi deficiente.

Sem a excelência na prestação do respectivo serviço, a apelante responde objetivamente - ou seja, independentemente de ter agido com culpa - pelos danos infligidos ao correntista, com fundamento na “teoria do risco”, prevista no artigo 927, parágrafo único, do Código Civil, combinado com o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, consoante jurisprudência uniformizada pela Súmula n. 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, ou seja, fortuito interno.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Destarte, agiu com acerto o M.M. Magistrado sentenciante ao condenar o banco-apelante a ressarcir os valores indevidamente transacionados da conta bancária da correntista, corrigidos e acrescidos de juros de mora.

Novamente nesta Turma:

RESPONSABILIDADE CIVIL – Serviços bancários – Ação de indenização por dano material e moral – Golpe "phishing" – Operações realizadas via Pix não reconhecidas pela autora – Sentença que julgou procedentes os pedidos – Apelo do réu – Aplicação das normas previstas no Código de Defesa do Consumidor – Falha na prestação do serviço – Responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos e serviços – Súmula n. 479 do STJ – Ausência de excludentes – Dano moral – Não configuração - Ausência de maiores desdobramentos à pessoa jurídica – Sentença reformada em parte – Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1002456-94.2023.8.26.0002; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2025; Data de Registro: 28/03/2025)

Assim, irretocável a r. sentença de Primeiro Grau.

Finalmente, para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, majorando os honorários em 3%, totalizando 13% sobre o valor atualizado da condenação.

MARA TRIPPO KIMURA

Relatora