



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000258435

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020810-62.2025.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado SMA EMPREENDIMENTOS E PARTICIPAÇÃO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), PENNA MACHADO E CÉSAR ZALAF.

São Paulo, 24 de março de 2026.

LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1020810-62.2025.8.26.0564

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelada: SMA Empreendimentos e Participação

Comarca: São Bernardo do Campo

Juíza sentenciante: Dra. Carolina Nabarro Munhoz Rossi

Voto nº 34.764

Ementa:

Apelação. Contrato bancário. Conta corrente. Empréstimo e transferências de valores não reconhecidos pelo correntista. Fraude. “Golpe da falsa central de atendimento”. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Falhas na prestação do serviço relativamente à segurança das informações do consumidor e à identificação de movimentações que destoam do perfil de consumo do cliente evidenciadas. Responsabilidade objetiva da ré. Súmula nº 479 do STJ. Art. 14 do CDC. Inexistência de prova de culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro. Ato ilícito e danos materiais bem reconhecidos. Danos morais configurados. Privação de capital de giro e esvaziamento da conta. Indenização fixada em valor comedido. Procedência da ação mantida. Recurso improvido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vistos.

A r. sentença de págs. 264/268, cujo relatório é adotado, assim julgou a presente ação em que se alega danos decorrentes de fraude bancária:

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE a ação, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para condenar o réu à restituição do valor de 195.653,65, quanto à conta bancária junto ao banco Bradesco. Ademais, declaro nulo o empréstimo contraído em nome da autora, devendo ser suspensa qualquer cobrança. Declaro indevidos e nulos os valores cobrados a título de cheque especial. A correção monetária seguirá pela Tabela Prática do E. TJ/SP, a partir do desembolso, e com juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação, bem como condenar ambos os réus, solidariamente, ao pagamento da quantia de R\$ 5.000,00, a título de indenização por danos morais, com correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, a contar da presente decisão e juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação. Torno definitiva a tutela concedida às fls. 55/56. Ante a sucumbência, o réu arcará com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) do valor da condenação (CPC, art. 85, § 2º).

Apela o banco réu com vistas à inversão do resultado, para o que sustenta, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, cerceamento de defesa e vício de fundamentação da sentença.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No mérito, argumenta ausência de falha na prestação do serviço, regularidade das operações realizadas mediante uso de senha pessoal e dispositivo de segurança, alega culpa exclusiva da vítima o que configuraria culpa exclusiva da autora por imprudência ao seguir orientações de terceiros desconhecidos.

Discorre sobre a compatibilidade das transações com o perfil de consumo da autora e a inexistência de dano moral à pessoa jurídica e, subsidiariamente, requer a compensação de valores creditados, a redução da quantia fixada a título de danos morais e o reconhecimento da culpa concorrente da parte apelada (págs. 276/295).

O recurso foi processado e respondido pela autora, que arguiu preliminar de não conhecimento e, no mérito, defendeu a manutenção da sentença (págs. 304/314).

É o relatório.

Inexiste impedimento ao conhecimento do recurso, observado que as razões de apelo atendem a exigência da dialeticidade na medida em que são apresentados os pontos de inconformismo e as razões para a modificação da sentença apelada.

Trata-se de ação em que a parte autora alega que sua funcionária do setor financeiro foi vítima de fraude por ligação telefônica de pessoa que se passou por representante do banco ré, informando a necessidade de recadastramento de *token*.

Assim, por acreditar estar falando com um funcionário do banco, vez que a atendente possuía os dados cadastrais e bancários das duas empresas e restaurou o acesso ao aplicativo do banco ao qual há mais três meses não estava conseguindo acessar, induzida a erro, seguiu as instruções.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ocorre que, posteriormente, ao consultar o extrato das contas bancárias, constatou-se que terceiros realizaram, sem a sua autorização, empréstimo no valor de R\$ 5.000,00 e diversas transferências bancárias indevidas entre 23/04/2025 e 24/04/20024, totalizando cerca de R\$ 200.000,00 da conta da empresa SMA e R\$ 30.000,00 da empresa Premium, destinadas à empresa MJS Construção Ltda.

Narra que comunicou ao banco o ocorrido e registrou boletim de ocorrência, mas teve o reembolso negado sob alegação de negligência da funcionária (págs. 24/44).

Requer a restituição dos valores transferidos indevidamente da conta da autora, a nulidade de contrato de empréstimo, a devolução das parcelas cobradas e a anulação dos juros de cheque especial decorrentes das transações fraudulentas.

A parte ré, por sua vez, alega que não houve falha de prestação do serviço e atribui a culpa pelo incidente exclusivamente à autora, afirmando a regularidade das operações realizadas mediante uso de senha pessoal e dentro do perfil de consumo da correntista.

Pois bem.

O banco réu é legítimo para figurar no polo passivo da ação, vez que é o responsável pela autorização e efetivação das operações impugnadas pelo consumidor.

Não ocorreu cerceamento de defesa na presente hipótese, vez que o juiz entendeu desnecessária a produção de outras provas diante daquelas produzidas nos autos e das alegações das partes, de modo que correto o julgamento antecipado da lide.

Inexiste vício de fundamentação ou erro no julgado, que atende às prescrições do art. 489 do CPC e permite a compreensão das



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

razões de fato e de direito que conduziram o magistrado ao acolhimento do pedido principal e o afastamento do pedido contraposto.

Logo, ficam afastadas as preliminares arguidas pelo recorrente.

Quanto ao mais, o caso deve ser solucionado à luz do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula nº 297 do STJ, notadamente em razão da vulnerabilidade da parte autora perante a instituição financeira ré, o que implica na inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, do CDC).

É incontroverso nos autos que a parte demandante foi vítima de fraude e é evidente que houve manejo de sua conta perante à requerida por terceiro e, assim, deverá suportar as consequências decorrentes do fortuito interno (vazamento e uso indevido de dados), nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do C. STJ.

A razão disto está no fato que precedeu ao comportamento da funcionária da autora, ou seja, a posse das informações bancárias pelo terceiro que aplicou o golpe, o que permite reconhecer a falha do serviço da instituição financeira.

Ainda que assim não fosse, do que se verifica dos extratos bancários de págs. 173/234, as transações impugnadas foram desconformes o padrão de consumo da empresa autora (operações de envio de valores via TED repetidas e sucessivas, para um mesmo beneficiário, em curto lapso temporal e valores expressivos) e o banco requerido não demonstrou o contrário, limitando a alegações genéricas de que a autora costuma realizar resgates de investimentos e pagamentos em valores elevados.

Corroborando a solução ora adotada o seguinte precedente

do C. STJ¹, a orientar sobre o dever de segurança nas operações bancárias e notadamente com relação às movimentações vultosas que destoam do perfil habitual do consumidor:

5. O dever de qualidade dos fornecedores de serviço divide-se em dever de adequação e dever de segurança. O dever de adequação é a exigência de que os produtos e serviços sirvam aos fins que legitimamente deles se esperam. A seu turno, o dever de segurança consiste na exigência de que produtos ou serviços ofertados no mercado ofereçam a segurança esperada, ou seja, não tenham por resultado a causação de dano aos consumidores tomados individual ou coletivamente.

6. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial. Note-se que o art. 8º do CDC admite que se coloquem no mercado apenas produtos e serviços que ofereçam riscos razoáveis e previsíveis, isto é, que não sejam excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor (MIRAGEM, Bruno. Tendências da responsabilidade das instituições financeiras por danos ao consumidor. Revista de Direito do Consumidor. Col. 87, 2013, p. 51-91).

7. Como consequência, é dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores,

¹ RECURSO ESPECIAL Nº 2.052.228 - DF (2022/0366485-2); Relatora Ministra Nancy Andrighi.

Apelação nº 1020810-62.2025.8.26.0564 - São Bernardo do Campo - Voto nº 34.764-J

desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

8. A constatação de possíveis fraudes engloba atenção, por exemplo, aos limites para transações por meio de cartão de crédito, ao valor da compra efetuada, à frequência de utilização do montante disponível, ao perfil de uso do correntista, entre outros elementos que, de forma conjugada, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.

9. Veja-se que, nas fraudes e nos golpes de engenharia social, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados. Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por criminosos destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem – e devem – ser identificadas pelos bancos.
(grifamos)

Além disso, eventual culpa concorrente da parte autora não elide a responsabilidade objetiva do banco nos termos do CDC, conforme os ensinamentos de Bruno Miragem²:

Trata-se, como se deduz, de outra hipótese de rompimento do nexos causal entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor, pelo advento de outra conduta que, tendo sido realizada, demonstra-se que tenha dado causa ao evento

² MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. Parte II. Direito Material do Consumidor. 6. Ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil (Revista dos Tribunais), 2019. p. RB-2.109 (e-book).

danoso. No caso, a conduta que vem a causar o dano, afastando por isso a relação de causalidade com respeito ao comportamento do fornecedor, é a conduta do próprio consumidor que tenha sido vítima do dano (culpa exclusiva da vítima) ou de qualquer outro terceiro com a mesma característica.

Note-se que a exclusão da responsabilidade do fornecedor, neste caso, opera-se apenas se o dano tiver sido causado por evento cuja causa deva-se apenas à própria conduta do consumidor ou de terceiro. Não há de se referir, portanto, de culpa concorrente do consumidor como causa de exclusão de responsabilidade, ainda que se possa admitir, no caso concreto, a possibilidade de redução do quantum da indenização. Da mesma forma não afasta a responsabilidade do fornecedor o fato meramente acidental do consumidor, exigindo-se, para tal finalidade, que o ato seja exclusivo e que seja praticado culposamente, ou seja, movido por dolo, negligência ou imprudência³.

E, no caso concreto, o boletim de ocorrência de págs. 24/26 e os extratos bancários de págs. 173/234 conferem verossimilhança aos argumentos da parte autora e permitem concluir pela falha do banco consistente no vazamento ou uso indevido de dados do cliente, o que obriga o banco réu a comprovar a inexistência de culpa própria, o que não logrou nos autos.

Destaque-se, ainda, que o banco sequer trouxe qualquer prova documental a corroborar a regularidade das operações impugnadas,

³ As notas de rodapé constantes do original foram suprimidas.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nem mesmo a concreta higidez do seu sistema de segurança.

Assim, reconhecida a falha na prestação do serviço oferecido pelo banco, bem como configurado o nexos causal e evidenciada a sua responsabilidade pelo fortuito interno, à luz das normas consumeristas, de rigor a declaração de nulidade das operações impugnadas na inicial e a restituição de valores à autora pelo banco réu, devendo as partes retornarem ao *status quo ante*, conforme estabelecido pela sentença.

Registre-se que o valor depositado à autora em razão do mútuo aqui impugnado foi integralmente transferido a terceiros, deixando o saldo negativo, o que desautoriza a pretensão por compensação apresentada pelo banco apelante, inclusive.

No que diz respeito aos danos morais, estes também foram corretamente reconhecidos.

Embora a empresa autora seja empresa de pequeno a médio porte (págs. 21/23), é possível inferir que a aflição do titular com a privação de capital de giro de cerca de duzentos mil reais e o esvaziamento da conta com utilização do limite do cheque especial é fato que transfere à pessoa jurídica como problema de gestão que o julgador não pode ignorar para identificar o dano moral.

Acresça-se que após a sentença foi informada (págs. 272/275) a inclusão da empresa em cadastro de inadimplentes em razão de débito decorrente do contrato aqui impugnado, inclusive.

O valor da indenização foi arbitrado com comedimento, de modo que nenhum reparo merece.

Anote-se que, para a atualização da condenação, deve incidir a correção monetária, para os danos materiais a partir da data de cada desembolso (Súmula 43, STJ) e os danos morais desde o arbitramento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(Súmula 362, STJ), e os juros de mora a partir da citação, observando-se a taxa Selic, calculados nos termos vigentes dos artigos 389 e 406 do Código Civil, pois existente relação jurídica contratual entre as partes, o que ora fica observado.⁴

Nessas condições, com tais fundamentos, o recurso do banco réu não merece acolhimento, devendo ser mantida a procedência da ação.

Por força da sucumbência recursal, e em observância ao decidido pelo C. STJ no julgamento do Tema Repetitivo nº 1.059 (REsp 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), nos termos do §11 do art. 85 do NCP, majoram-se em cinco pontos percentuais os honorários advocatícios fixados pela sentença.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL
Relator

⁴ STJ: REsp nº 1.795.982/SP, relator Ministro Luis Felipe Salomão, relator para acórdão Ministro Raul Araújo, Corte Especial, julgado em 21/8/2024, DJe de 23/10/2024; AgInt no AREsp n. 2.059.743/RJ, relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 11/2/2025, DJEN de 20/2/2025; REsp n. 1.463.777/MG, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 13/10/2020, DJe de 16/10/2020.