



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000134140

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023426-02.2025.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado CONDOMÍNIO GAFISA WIDE CAMBUI.

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) E LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL.

São Paulo, 25 de fevereiro de 2026.

THIAGO DE SIQUEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 63.322

APELAÇÃO Nº 1023426-02.2025.8.26.0114

COMARCA DE CAMPINAS

APTE.: BANCO BRADESCO S/A.

APDO.: CONDOMINIO GAFISA WIDE CAMBUI.

Apelação – Ação de indenização – Dano material - Procedência - Operações realizadas por falsários após telefonema recebido pelo autor de suposto funcionário do banco – Inexistência de culpa da parte autora - Falha no sistema de proteção do banco evidenciada - Responsabilidade deste que é de caráter objetivo, nos termos do art. 927, § único, do Código Civil, mesmo que se entenda não aplicável, no caso, o Código de Defesa do Consumidor – Ônus da prova que cabe, por isso, ao fornecedor de serviços – Prova de inexistência de defeito na prestação dos serviços não apresentada, nem produzida pelo banco – Responsabilidade deste que deve ser reconhecida –Dano material que comporta ser ressarcido – Sentença mantida - Fixação de honorários recursais nos termos do art. 85, § 11º, do CPC/15 – Recurso improvido.

A r. sentença (fls. 212/215), proferida pela douta Magistrada Fernanda Silva Goncalves, cujo relatório se adota, julgou procedente a presente ação de indenização ajuizada por CONDOMINIO GAFISA WIDE CAMBUI contra BANCO BRADESCO S/A., para condenar o banco *a ressarcir o dano material, no valor de R\$ 62.542,33 (sessenta e dois mil, quinhentos e quarenta e dois reais e trinta e três centavos), devidamente corrigido monetariamente desde 17/02/2025 (data do evento) pelo índice previsto no art. 389, § 1º, do Código Civil (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA), e acrescido de juros de mora a partir da mesma data, seguindo a taxa prevista no art. 406, § 1º, do Código Civil.* O réu foi condenado, ainda, *ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios do patrono do autor, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação atualizado, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.*

Irresignado, apela o banco réu requerendo,

inicialmente, a concessão do efeito suspensivo ao presente recurso, em razão da relevância da fundamentação e da evidente lesão grave e de difícil reparação. No mérito, alega que *a fraude somente foi possível em razão da fragilização dos dados bancários pelo próprio consumidor, já que para efetivação das transações, imprescindível se faz o conhecimento da senha e token, o qual foi fragilizado pelo Autor, consoante confessado nos autos. Esclarece que o Banco Bradesco não possui qualquer obrigação contratual ou legal de identificar transações realizadas fora do perfil de consumo habitual de seus clientes. Relata que os sistemas de segurança adotados pelo Banco têm por objetivo principal garantir a integridade das transações bancárias, baseando-se em critérios objetivos como a validação de senha, token e demais credenciais de segurança. Argumenta que os sistemas de monitoramento de perfil de consumo, quando utilizados, configuram um benefício adicional oferecido de forma discricionária pelo Banco, e não um dever contratual ou um mecanismo de garantia absoluto contra fraudes. Entende que se o autor foi vítima de fraude da “falsa central” ou ‘phising’, não teve relação com a instituição financeira ou com os mecanismos de segurança do banco, tratando-se de culpa exclusiva da vítima. Insiste que não há relação entre a atividade da instituição financeira e a fraude e o prejuízo sofridos pelo consumidor, pois nem o melhor e mais eficiente sistema de segurança do mundo impediria essa forma de fraude, porquanto é a própria vítima quem realiza permite o acesso do fraudador ao aplicativo, iludida por acreditar apenas estar cancelando operações não realizadas. Diz que os dados mencionados pelo autor, como nome completo, CPF, número da conta e agência bancária, data de nascimento e nome dos genitores, não são de exclusividade do banco e podem ser obtidos por diversos meios, como cadastros públicos, transações comerciais, consultas em bases de dados legais e até mesmo por interações na internet. Ressalta que o autor não apresentou qualquer prova de que o suposto golpista possuía prévio conhecimento desses dados em decorrência de alguma falha de segurança atribuída ao banco. Destaca que a parte autora não esclarece em que circunstâncias os golpistas obtiveram acesso às suas informações bancárias, tampouco comprova que a instituição financeira agiu de forma irregular ou falhou em seus mecanismos de segurança. Saliencia que não se aplica, no caso vertente, a Súmula 479 do STJ, até porque a fraude ocorreu fora da plataforma bancária do Bradesco. Afirma que houve culpa exclusiva de terceiro, o que afasta o vínculo de causalidade entre o evento danoso e a conduta do réu. Considera que ainda que se entenda pela falha na prestação de serviços do Banco*

Bradesco, o que se levanta apenas a título argumentativo, há de se levar em consideração a culpa concorrente da parte Autora no caso em concreto. Colaciona jurisprudência a respeito. Postula, por isso, o acolhimento de seu recurso (fls. 219/236).

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 243/251.

Recurso tempestivo, processado e recebido no duplo efeito.

É o relatório.

Cabe observar, inicialmente, que mesmo que se entenda pela não incidência, no caso, do Código de Defesa do Consumidor, por referir-se a avença firmada com pessoa jurídica, é certo, contudo, que aplica-se na hipótese vertente, em desfavor do réu, a teoria do risco, consagrada pelo novo Código Civil, no parágrafo único do artigo 927, o qual dispõe que haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

Como relatado em sentença, a parte autora ajuizou a presente ação alegando que “que, em 17/02/2025, uma funcionária de sua administradora, responsável pelo contas a pagar, ligou para o réu para tirar dúvidas sobre instabilidade nos pagamentos. Após a queda da ligação, recebeu uma chamada de retorno do mesmo número institucional, sendo abordada por uma suposta atendente do banco. Na ocasião, a suposta atendente demonstrou conhecimento de “inúmeras informações sensíveis” do autor, o que angariou confiança para a consumação do golpe. A funcionária foi instruída a realizar procedimentos para concluir operações de pagamentos PIX. O golpe resultou na transferência indevida de R\$ 62.542,33 da conta corrente do autor, que utilizava a agência 7384, conta 0318744-6. Aponta que a fraude atingiu outros dois condomínios, e que o réu chegou a realizar o estorno integral do valor subtraído do Condomínio Villa da Itamambuca (R\$ 50.000,00), mas se recusou a ressarcir o prejuízo do Condomínio Gafisa Wide Cambuí. Aduz a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e a responsabilidade objetiva do réu (Súmula 297 e 479 do STJ). Argumenta que houve falha na prestação de serviço em

relação à segurança do sistema e à proteção dos dados sensíveis do consumidor (art. 14, § 1º, do CDC e Lei nº 13.709/2018 - LGPD). Requer, ao final, a procedência da ação para condenar o réu à restituição do valor de R\$ 62.542,33, com juros de mora e correção monetária desde o evento.

O réu, Banco Bradesco S.A., apresentou contestação, refutando o pedido inicial. Preliminarmente, impugnou a inversão do ônus da prova, alegando ausência de verossimilhança nas alegações e de hipossuficiência do autor. No mérito, sustentou a inexistência de falha na prestação de serviço e a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (fortuito externo), o que afastaria sua responsabilidade objetiva. Afirmou que as operações foram realizadas com as credenciais de segurança do autor (senha e iToken), que agiu de forma displicente ao seguir as orientações dos fraudadores e fornecer dados. Salientou, ainda, que tentou contatar o cliente via BIA WhatsApp para confirmação das transações e que o estorno de PIX não é possível após a conclusão da operação. Por fim, defendeu a ausência de nexo causal e de comprovação dos danos materiais. Requereu a improcedência da ação.

Sobreveio réplica.

A douta Magistrada houve por bem julgar procedente a ação, condenando a réu à restituição do valor decorrente das movimentações impugnadas.

Pois bem.

Em face do que foi relatado pelo autor, não há como deixar de reconhecer que as operações que impugnou não foram por ele realizadas, por ter sido vítima de fraudadores que conseguiram violar o sistema de segurança do banco e realizar transações na conta corrente do condomínio.

Ainda que se pudesse considerar que a parte autora deveria ter tido mais cautela em relação a este procedimento, é de se verificar, porém, que não relatou ter fornecido sua senha pessoal a qualquer pessoa, mas sim, ter sido instruída a realizar procedimentos para concluir operações de pagamentos PIX. Ademais, restou incontroverso que a fraude também atingiu outro condomínio, sendo

assim, se as golpistas conseguiram realizar tais operações fraudulentas, é porque também conseguiram burlar o sistema de proteção do banco.

Pretensiosamente o réu assevera extrema segurança de seu sistema do banco, todavia, afigura-se pretensão demasiada distante da realidade, porquanto é cada vez mais comum assistirmos às invasões realizadas por “hackers” e vários crimes cibernéticos, infelizmente os fraudadores contam, cada vez mais, com tecnologias avançadas capazes de corromper qualquer sistema eletrônico.

Portanto, cumpria ao réu, a fim de elidir a sua responsabilidade, o ônus de provar que essas operações impugnadas pelo demandante teriam sido feitas regularmente, sem que houvesse falha alguma de sua parte ou no seu sistema de proteção, ou que não poderiam ser decorrentes de prática fraudulenta, mas neste sentido não apresentou e nem produziu prova alguma.

Restou evidenciado, no caso, portanto, que houve falha no sistema de segurança do réu, já que, ao que consta, os fraudadores tiveram acesso a dados sigilosos do demandante e conseguiram realizar transações fraudulentas, o que foge ao controle do correntista evitar. Cuida-se de ocorrência que seria equiparável ao do correntista que é vítima de golpe ou de uma fraude contra ele perpetrada por meliantes no interior da agência bancária, ao utilizar o caixa eletrônico, meliantes que, muitas vezes, se passam por funcionários do banco.

Desse modo, a simples assertiva de que a realização dessas operações é feita mediante a validação de senha e confirmação das chaves do *token* de segurança não é suficiente para demonstrar a inexistência de falha na operação aqui questionada, bem como para evidenciar que teria havido culpa exclusiva ou concorrente da parte autora pela sua ocorrência.

Note-se, ademais, que a possibilidade de ocorrer falha na realização de operações bancárias, inclusive por meio da internet não pode ser considerado como um fato isolado, principalmente se levarmos em conta que os estelionatários também acompanham a especialização tecnológica do sistema bancário. Impunha-se ao réu, por isso, demonstrar que em relação às operações em tela que não poderia

ter havido esta possibilidade de fraude. Como assim não fez, de rigor o reconhecimento de sua integral responsabilidade no caso vertente.

É dever da instituição financeira prestar seus serviços com total segurança, notadamente em se cuidando de movimentação de contas bancárias, a fim de impedir que fatos como retratados na presente ação pudessem ocorrer.

Também incide no presente caso o Código de Defesa do Consumidor (Súmula n. 275 do E. STJ), que consagra, no art. 14, a responsabilidade objetiva do prestador de serviços, somente o eximindo desta responsabilidade por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que não se configura na hipótese aqui versada. Ademais, ainda que assim não se entendesse, é certo que configura-se na hipótese aqui versada a responsabilidade do banco, nos termos do art. 927, § único, do Código Civil.

Neste sentido, são os precedentes deste ETJSP:

RESSARCIMENTO DE DANOS MATERIAIS.

Saques fraudulentos da conta-corrente da autora, mediante ardil que convenceu seu preposto a implantar módulo de segurança falso para acesso ao internet banking. Defesa fundada na culpa exclusiva da vítima, eis que o preposto da autora divulgou a senha e posições do seu token para terceiros, violando procedimento maciçamente informado no ato de adesão ao produto, conforme gravação de ligação telefônica da autora ao réu após a constatação da fraude. Inocorrência. Apesar da imprudência da autora, houve também negligência do banco réu, que, ciente do modus operandi em constante evolução nesse tipo de fraude, não criou meios para evitá-la. Hipótese de culpa concorrente que não afasta a responsabilidade civil objetiva do banco por danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ), somente excluída em caso de culpa exclusiva do consumidor (art. 14, § 3º, II, do CDC). Dever de restituir integralmente o prejuízo financeiro suportado pela autora. Sentença mantida. Recurso não provido. (Apel. 1018852-56.2017.8.26.0003, Rel. Tasso Duarte de Melo, 12ª Câmara de Direito Privado, DJe 15/10/2019).

OPERAÇÕES FRAUDULENTAS – ESTELIONATO - Pretensão de reforma da r.sentença de procedência – Descabimento – Hipótese em que cabia ao agente financeiro demonstrar a regularidade das movimentações – Ocorrência de falha

nos sistemas de segurança bancários – Acesso, por terceiros, a informações protegidas pelo sigilo bancário – Atuação culposa do banco réu, que não impediu a consumação do golpe - Má prestação de serviços que evidencia a responsabilidade da instituição financeira pelos danos causados – Inocorrência de culpa de terceiros ou de culpa exclusiva da vítima – RECURSO DESPROVIDO. (Apel. 1019652-04.2015.8.26.0602, Relatora Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca, 13ª Câmara de Direito Privado, DJe 27/08/2019).

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS – FRAUDE BANCÁRIA REALIZADA VIA INTERNET BANKING – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA NÃO ELIDIDA PELA AÇÃO DA VÍTIMA – SUBTRAÇÃO DE VULTOSA QUANTIA, INCOMPATÍVEL COM O PERFIL DA AUTORA E AUTORIZADA PELO BANCO SEM PRÉVIA CONFIRMAÇÃO – ATUALIZAÇÃO DO MÓDULO DE SEGURANÇA REALIZADO APÓS CONTATO TELEFÔNICO DOS FRAUDADORES, QUE SE PASSARAM POR PREPOSTOS DO RÉU E CONHECIAM OS DADOS PESSOAIS E SIGILOSOS DA AUTORA – CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA – INOCORRÊNCIA – FORTUITO INTERNO – SÚMULA 479 DO STJ – REPARAÇÃO INTEGRAL. - RECURSO DA AUTORA PROVIDO. - RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. (Apel. 1116671-90.2017.8.26.0100, Rel. Edgard Rosa, 22ª Câmara de Direito Privado, DJe 20/08/2019).

Apelação – Conta corrente bancária - Ação indenizatória – Sentença de rejeição dos pedidos – Irresignação parcialmente procedente. Funcionário da autora convencido por terceiro, estelionatário, a acessar o sítio eletrônico do banco réu, para atualização do módulo de segurança. Vítima instada a informar, em página eletrônica que simulava a da instituição financeira, os dados da respectiva conta e senhas, a pretexto de necessidade de atualização de cadastro. Realização, pelo "hacker", de operações a débito na conta corrente da autora. Golpe que poderia ter sido evitado caso a instituição financeira restringisse o acesso a seus serviços eletrônicos a clientes que baixassem e utilizassem aplicativo próprio, dotado de módulo de segurança. Conclusão de que os serviços do banco réu não oferecem a segurança que deles razoavelmente se espera. Responsabilidade da instituição financeira pelo ocorrido, nos termos do art. 14 do CDC e da orientação cristalizada na Súmula 479 do STJ. Cenário diante do qual não se enxerga culpa da autora, muito menos

culpa exclusiva. Devida a restituição dos valores correspondentes aos lançamentos questionados. Indevida, porém, a dobra do art. 42, parágrafo único, do CDC, seja por não se cuidar de relação de consumo, seja porque não eram de titularidade ou de suposta titularidade do banco réu os valores retirados da conta corrente da autora, de sorte a se poder cogitar de cobrança indevida. Sentença reformada, com a proclamação da procedência parcial da demanda. Responsabilidades pelas verbas da sucumbência distribuídas igualmente. Deram parcial provimento à apelação. (Apel. 1035123-70.2017.8.26.0576, Rel. Ricardo Pessoa de Mello Belli, 19ª Câmara de Direito Privado, DJe 15/08/2019).

Essa questão, ademais, já foi decidida pelo E. STJ, com repercussão geral da matéria:

“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 1199782 / PR – rel. Min. Luís Felipe Salomão – Segunda Seção - DJe 12/09/2011).

Este entendimento restou consagrado pela Súmula 479 de referida Corte Superior, assim enunciada: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias”.*

É forçoso reconhecer, portanto, a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade do réu quanto ao ressarcimento dos prejuízos materiais sofridos pelo condomínio autor, em razão das operações fraudulentas, nos termos da Súmula 479 do STJ, uma vez que houve falha no sistema de segurança do banco.

Conclui-se, portanto, que a irresignação do apelante não merece ser acolhida, devendo ser mantida integralmente a r. sentença recorrida.

Considera-se prequestionada toda a matéria ventilada neste recurso, sendo dispensável a indicação expressa de artigos de lei e, conseqüentemente, desnecessária a interposição de embargos de declaração com essa exclusiva finalidade. Outrossim, ficam as partes advertidas em relação à interposição de recurso infundado ou meramente protelatório, sob pena de multa, nos termos do art. 1026, parágrafo 2º do CPC.

Por fim, visando prestigiar o trabalho realizado pelo patrono da parte apelada que teve que apresentar contrarrazões ao apelo interposto pelo apelante, majora-se a verba honorária em seu favor para 15% do valor atualizado da condenação (artigo 85, parágrafo 11, do CPC)

Ante o exposto, voto para negar provimento ao recurso.

Thiago de Siqueira
Relator