



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000266551**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024440-66.2025.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado PEDRO CARLOS DE MORAES MANZANO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), MARCELO IELO AMARO E ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 26 de março de 2026.

**DANIELA MENEGATTI MILANO**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



## **APELAÇÃO CÍVEL**

**Processo nº 1024440-66.2025.8.26.0002**

**Apelante (Réu): Banco Bradesco S/A**

**Apelado (Autor): Pedro Carlos de Moraes Manzano**

**Comarca: São Paulo – 6ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro**

**Juiz de 1ª Instância: Emanuel Brandão Filho**

**Voto nº 26835**

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação declaratória cumulada com repetição de indébito – Sentença de procedência – Inconformismo do banco réu.

Golpe da falsa central. Autor que relata ter sido vítima do denominado “golpe da falsa central telefônica”, mediante contato de suposto funcionário da instituição financeira – Situação que se insere no âmbito das fraudes praticadas por terceiros no contexto das operações bancárias. Relação de consumo configurada – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras (Súmula nº 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos decorrentes de defeito na prestação do serviço.

Transações impugnadas que destoam significativamente do perfil de consumo do correntista, tanto no valor como na forma em que realizadas. Fatura anterior no montante de R\$ 19.100,64 e operações subsequentes realizadas no mesmo dia, em valores de R\$ 55.000,00, R\$ 38.000,00 e R\$ 25.000,00 – Movimentação absolutamente incompatível com o histórico de utilização do cartão.

Operações realizadas no mesmo dia e de forma sequencial, caracterizando sequência típica de fraude bancária, circunstância que impunha à instituição financeira a adoção de medidas de segurança, tais como bloqueio preventivo ou validação reforçada das transações.

Ausência de demonstração, pelo banco, da efetiva regularidade das operações ou da adoção de mecanismos eficazes de prevenção à fraude – Falha na prestação do serviço evidenciada – Fortuito interno inerente ao risco da atividade bancária – Aplicação da Súmula nº 479 do STJ.

Inexistência de elementos que indiquem participação voluntária do consumidor nas operações impugnadas – Alegações verossímeis, corroboradas por registro de boletim de ocorrência e pronta contestação das transações – Inexigibilidade das transações bem reconhecida.

Sentença mantida – Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo banco réu contra a r. sentença de fls. 137/139 que, em ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais, julgou procedentes os pedidos formulados na inicial para, confirmando a liminar, declarar inexigível em face do autor os débitos relativos aos seguintes lançamentos: (a) 12/11/2024, Vila Velha. Ddg Atacado e Varejo, R\$ 55.000,00 em quatro parcelas de R\$ 13.750,00; (b) 12/11/2024, São Paulo, 103bf Cambio Auto, R\$ 38.000,00 em três parcelas; e (c) 12/11/2024, Vila Velha, Ddg Atacado e Varejo, R\$ 25.000,00 em três parcelas de R\$ 8.333,34; além de condenar o réu a devolver ao autor o que efetivamente demonstrar ter sido descontado de sua conta ou pago, com a atualização monetária pelo IPCA a partir de cada saque/desconto/desembolso e acrescidos de juros legais de mora a partir da data da citação. Por força da sucumbência, a parte ré foi condenada no pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor do proveito econômico (itens 1 e 2), nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Apela o banco réu a fls. 143/167. Sustenta, em síntese, que a r. sentença merece reforma, porquanto não restou demonstrada falha na prestação do serviço bancário. Alega que o autor foi vítima de golpe aplicado por terceiros, conhecido como “golpe da falsa central”, no qual forneceu voluntariamente dados sigilosos e informações de seu cartão a fraudadores. Aduz que as operações contestadas decorreram da própria conduta do consumidor, que teria digitado ou informado dados sensíveis em canal não verificado, possibilitando a realização das transações impugnadas. Assevera que adota diversos mecanismos de segurança e campanhas de orientação

para prevenção de fraudes, inexistindo qualquer prova de vazamento de dados ou vulnerabilidade em seus sistemas. Discorre sobre a impossibilidade de imputação de responsabilidade objetiva ao banco quando configurada culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, o que caracteriza fortuito externo e rompe o nexo causal. Alega que as transações foram realizadas mediante utilização de credenciais válidas, cartão e senha pessoal, circunstância que afasta a caracterização de defeito na prestação do serviço. Aduz que o correntista possui dever de guarda de seus dados bancários e credenciais de acesso, não podendo a instituição financeira responder por fraudes decorrentes da imprudência do próprio consumidor. Assevera que a pretensão de responsabilizar o banco implicaria impor às instituições financeiras obrigação impossível de impedir toda e qualquer fraude praticada por terceiros fora de seus sistemas. Requer, ainda, a reforma da sentença para afastar a condenação imposta, julgando-se improcedentes os pedidos formulados na inicial.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 168/169).

Devidamente intimada, a parte apelada apresentou contrarrazões (fls. 175/182), requerendo o não provimento do recurso.

**É o relatório.**

O recurso não merece prosperar.

A controvérsia submetida à análise desta d. Turma Julgadora consiste em verificar se as transações impugnadas na inicial, lançadas na fatura do cartão de crédito do autor, caracterizam

hipótese de fraude bancária apta a ensejar a responsabilização da instituição financeira demandada, ou se, ao revés, decorreram de conduta imputável exclusivamente ao consumidor.

Trata-se, na origem, de ação declaratória cumulada com repetição de indébito, na qual o autor alega, em apertada síntese, que recebeu ligação telefônica de suposto funcionário do setor de segurança do banco réu, informando acerca de tentativa de compra realizada em seu cartão. Sustenta que, acreditando tratar-se de procedimento legítimo de segurança, seguiu as orientações do atendente e forneceu dados solicitados, ocasião em que foram realizadas três operações vultosas em seu cartão de crédito, todas no mesmo dia. Aduz que apresentou contestação administrativa junto à instituição financeira, tendo os débitos sido inicialmente excluídos da fatura com estorno dos valores, porém posteriormente voltaram a ser lançados. Afirma que o seguro contratado não cobriria o evento fraudulento e, diante disso, requer a sustação do débito e a declaração de inexigibilidade da dívida decorrente das operações impugnadas.

O Juízo “a quo” julgou procedentes os pedidos formulados na inicial, sob o fundamento de que, tratando-se de relação de consumo, caberia à instituição financeira demonstrar a regularidade das transações contestadas, ônus do qual não se desincumbiu. Destacou que o réu não apresentou relatório ou elementos capazes de comprovar a autoria das operações eletrônicas ou esclarecer as circunstâncias que levaram ao retorno das cobranças após a contestação administrativa. Ressaltou, ainda, que as movimentações destoavam do padrão usual do consumidor, inclusive por terem sido realizadas no mesmo dia em

localidades distintas, o que indicaria a ocorrência de fraude, motivo pelo qual declarou a inexigibilidade dos débitos impugnados e condenou o réu à restituição dos valores eventualmente descontados.

Inicialmente, cumpre observar que a relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, sendo aplicável ao caso o Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça.

Consequentemente, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, respondendo o fornecedor de serviços pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação do serviço, independentemente da existência de culpa, nos termos do art. 14 do CDC.

Cumpre recordar, ainda, que o C. Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento de que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias, por se tratar de fortuito interno inerente ao risco da atividade econômica, conforme dispõe a Súmula nº 479 daquela Corte.

No caso concreto, a análise dos documentos acostados aos autos revela que as operações contestadas destoam de forma significativa do padrão ordinário de consumo do autor.

Com efeito, a fatura do período imediatamente anterior apresentou valor total de R\$ 19.100,64, enquanto as transações impugnadas, realizadas no mesmo dia e em sequência, alcançaram os montantes de R\$ 55.000,00, R\$ 38.000,00 e R\$ 25.000,00, valores

manifestamente incompatíveis com o histórico de utilização do cartão pelo consumidor (fls. 19/21).

Tal circunstância evidencia padrão absolutamente atípico de movimentação financeira, não apenas pelo elevado valor das operações, mas também pela concentração temporal em que foram realizadas.

Com efeito, transações dessa natureza, realizadas em sequência e em valores expressivos, constituem padrão frequentemente associado a fraudes bancárias, circunstância que deveria ter ensejado a adoção de mecanismos adicionais de verificação por parte da instituição financeira.

Nessa perspectiva, caberia ao banco demandado a implementação de medidas adicionais de segurança, tais como bloqueio preventivo das operações, validação reforçada das transações ou confirmação direta com o titular do cartão, sobretudo diante da evidente discrepância entre as operações realizadas e o padrão habitual de consumo do cliente.

A ausência dessas cautelas evidencia falha na prestação do serviço, por violação ao dever de segurança inerente à atividade bancária.

Não se mostra suficiente, portanto, para afastar a responsabilidade da instituição financeira, a mera alegação de que as transações foram realizadas mediante utilização de cartão com chip e senha pessoal.

Isso porque tais circunstâncias não afastam a

possibilidade de fraude perpetrada mediante técnicas de engenharia social, amplamente conhecidas no âmbito das operações bancárias, especialmente na modalidade denominada “golpe da falsa central telefônica”.

Ademais, não se vislumbra, no caso concreto, qualquer elemento apto a demonstrar participação voluntária do autor na realização das operações impugnadas.

Ao contrário, suas alegações mostram-se verossímeis e encontram respaldo no conjunto probatório dos autos, notadamente diante do registro de boletim de ocorrência e da contestação das transações em prazo razoável após a sua realização.

Ainda que se admita que o consumidor possa ter sido induzido em erro por terceiros, circunstância comum nas fraudes praticadas mediante engenharia social, tal fato não possui o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira.

Isso porque, tratando-se de fortuito interno inerente ao risco da atividade bancária, compete ao fornecedor de serviços adotar mecanismos eficazes de detecção e prevenção de fraudes, sobretudo diante de movimentações claramente atípicas.

Nessa linha, a ausência de demonstração, por parte da instituição financeira, da regularidade das operações contestadas ou da adoção de mecanismos eficazes de prevenção à fraude reforça a conclusão de que houve falha na prestação do serviço.

Assim, correta a r. sentença ao reconhecer a inexigibilidade dos débitos decorrentes das operações impugnadas, bem



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

como ao determinar a restituição dos valores eventualmente descontados.

Diante desse conjunto de circunstâncias, não se verifica qualquer fundamento apto a ensejar a reforma da r. sentença recorrida.

Nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários advocatícios fixados em primeiro grau em favor do patrono da parte autora no importe de 10% sobre o valor do proveito econômico para 12% sobre esta mesma base de cálculo, em razão do trabalho adicional realizado em sede recursal.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

**DANIELA MENEGATTI MILANO**

**Relatora**