



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001281485**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1048863-79.2024.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado TECPRAG TECNOLOGIA E CONTROLE DE PRAGAS LTDA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), CARLOS ORTIZ GOMES E VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 5 de dezembro de 2025.

**RODOLFO PELLIZARI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível – Digital

Processo nº 1048863-79.2024.8.26.0114

Comarca: 8ª Vara Cível do Foro de Campinas

Magistrado prolator: Dr. Felipe Guinsani

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Tecprag Tecnologia e Controle de Pragas Ltda

Voto nº 23255

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS – RELAÇÃO DE CONSUMO – CONTRATO BANCÁRIO – FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIROS – "GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA" – TRANSAÇÕES VIA PIX.

1. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor (CDC), nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479, STJ).

2. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. Caracterização. Realização de múltiplas transferências via PIX em valores expressivos e em curtíssimo espaço de tempo, em padrão manifestamente destoante do perfil habitual de movimentação da conta da pessoa jurídica correntista. Omissão do dever de vigilância e de implementação de mecanismos eficazes de segurança e monitoramento, deixando de adotar bloqueio preventivo de transações atípicas.

3. FORTUITO INTERNO E CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. A fraude conhecida como "golpe da falsa central telefônica", ainda que envolva o fornecimento de credenciais pelo cliente mediante ardil, constitui risco inerente e previsível da atividade bancária, configurando fortuito interno que não possui o condão de afastar a responsabilidade do banco, mormente pela falha no monitoramento das operações. Inocorrência de culpa exclusiva da vítima (Art. 14, § 3º, II, do CDC).

4. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. Mantida a distribuição dos ônus sucumbenciais, corretamente arbitrados com base no proveito econômico obtido por cada parte. Sentença



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mantida. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta pelo requerido contra a r. sentença de fls. 422/426, proferida nos autos da ação de indenização por danos materiais e morais, cujos pedidos foram **JULGADOS PARCIALMENTE PROCEDENTES** para **CONDENAR** o réu, BANCO BRADESCO S/A, a pagar à autora TECPRAG TECNOLOGIA E CONTROLE DE PRAGAS LTDA indenização por danos materiais no valor de R\$ 90.007,33 (noventa mil, sete reais e trinta e três centavos), do qual deverá ser descontado o valor já recuperado, corrigido monetariamente desde a data de cada transação fraudulenta e acrescido de juros de mora desde a citação. O índice de correção será aquele indicado no artigo 389, § 1º, do Código Civil, e os juros de mora observarão a taxa prevista no artigo 406, § 1º, do mesmo Código. Se no futuro os dois consectários legais se encontrarem, fluirão unicamente pela SELIC. Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais. Condeno o réu a pagar honorários advocatícios ao patrono da autora, fixados em 10% sobre o valor da condenação (dano material). Condeno a autora a pagar honorários advocatícios ao patrono do réu, fixados em 10% sobre o valor do pedido de dano moral do qual decaiu.

Irresignado, o banco apelante sustenta a improcedência do pleito autoral. Alega, preliminarmente, que inexistente falha na prestação de serviços bancários, uma vez que não foi detectada qualquer vulnerabilidade nos sistemas de segurança da

instituição financeira. Argumenta que as transações fraudulentas foram realizadas por meio do aplicativo MOBILE BANK, sendo essencial o uso de credenciais pessoais e intransferíveis do titular da conta bancária.

Aduz que a própria autora reconheceu, em sua inicial, ter fornecido voluntariamente suas credenciais de segurança, especificamente o código "token", a um suposto funcionário do banco, após contato telefônico no qual foi induzida a acreditar que se tratava de medida de proteção contra fraudes. Sustenta que o código "token" constitui dado absolutamente pessoal, intransferível e destinado exclusivamente ao titular da conta bancária, de modo que sua utilização por terceiros exclui qualquer possibilidade de responsabilização do banco, uma vez que a instituição não teve qualquer ingerência ou controle sobre o fornecimento dessas informações.

Argumenta que, ao entregar voluntariamente e sem qualquer cautela mínima seus dados de segurança, permitindo a concretização da fraude, a apelada colaborou diretamente para que a fraude fosse consumada. Alega que a própria autora confessa ter sido induzida ao fornecimento de suas credenciais a terceiros, conduta que configura imprudência e descuido, afastando a responsabilidade do banco. Aduz que, sem o fornecimento das credenciais pelo próprio titular da conta, o crime não teria ocorrido.

Invoca a distinção entre o risco da atividade bancária (risco da própria prestação do serviço) e o risco externo (decorrente da ação de terceiros, como ocorre em fraudes), sustentando que não

houve qualquer falha no serviço bancário prestado, nem foi detectado qualquer indício de vulnerabilidade nos sistemas de segurança do banco. Argumenta que é imprescindível afastar a responsabilização exclusiva da instituição financeira, sendo imperioso que a falha seja exclusivamente atribuída à conduta da apelada, que não observou as regras mínimas de cautela na utilização de seus dados bancários.

Sustenta que o banco apelante, ao ser notificado sobre a fraude, agiu de forma diligente e prontamente implementou medidas de segurança para proteger a conta da apelada, tendo inclusive realizado a devolução parcial de valores subtraídos, demonstrando que buscou mitigar os danos. Alega que, embora tenha procedido à devolução parcial, não se pode exigir a devolução integral sem uma investigação completa sobre as circunstâncias em que a fraude ocorreu.

Argumenta que não é razoável exigir a devolução integral dos valores sem que antes se investigue a conduta dos beneficiários das transferências fraudulentas, que receberam os valores e deveriam, no mínimo, ser chamados a responder por tais atos ilícitos. Aduz que a restituição dos valores sem a devida apuração de responsabilidade, com a exclusão dos beneficiários das transações fraudulentas, representa uma decisão desprovida de fundamento jurídico, uma vez que o banco agiu conforme as normativas de segurança e que a apelada, ao fornecer informações confidenciais, colaborou diretamente para o sucesso da fraude.

Alega que, quando o cliente colabora com os criminosos,

fornecendo suas credenciais de forma voluntária, a responsabilidade do banco é atenuada, sendo inviável a devolução integral dos valores sem uma investigação adequada. Sustenta que a legislação vigente e as diretrizes do Banco Central estabelecem a obrigação da instituição financeira de adotar medidas de segurança para prevenir fraudes, mas tal responsabilidade não é absoluta, especialmente quando o cliente, mediante conduta negligente, facilita a ação criminosa.

Requer, ao final, a reforma da r. sentença para que os pedidos iniciais sejam julgados totalmente improcedentes. Subsidiariamente, requer a reforma da r. sentença para que a condenação a título de honorários de sucumbência seja fixada sobre o valor da condenação, e não sobre o valor do pedido de dano moral que decaiu, devendo ser reformada nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Recurso tempestivo, preparado e contrariado às fls. 446/466.

### **É o relatório.**

Trata-se de Ação de Indenização por Danos Materiais ajuizada por Tecprag Tecnologia e Controle de Pragas Ltda em face de Banco Bradesco S/A.

A autora alegou, em síntese, que era correntista do banco réu e que, em 16 de outubro de 2024, foi vítima do denominado "golpe da falsa central telefônica". Sustentou que um de seus sócios, induzido a erro por supostos prepostos do banco, forneceu código "token" de acesso à conta bancária, o que permitiu que fraudadores realizassem diversas transferências via

PIX, totalizando prejuízo de R\$ 90.007,33 (noventa mil, sete reais e trinta e três centavos). Afirmou que, apesar da comunicação imediata do ocorrido, o banco não adotou as providências necessárias para bloquear ou reverter as transações fraudulentas, caracterizando falha na prestação do serviço.

Em sua contestação, o réu argumentou, em suma, culpa exclusiva da vítima, que teria fornecido voluntariamente seus dados e senhas a terceiros. Sustentou a inexistência de falha na prestação de serviços e a impossibilidade de ingerência sobre as transações via PIX após sua efetivação.

Pois bem.

A relação jurídica estabelecida entre as partes configura típica relação de consumo, submetendo-se, portanto, às disposições do Código de Defesa do Consumidor. Nos termos do artigo 14 da Lei nº 8.078/90, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços.

O banco apelante sustenta a improcedência do pleito autoral sob o argumento de que inexistiu falha na prestação de serviços bancários, imputando à autora a responsabilidade exclusiva pelo ocorrido, vez que teria fornecido voluntariamente suas credenciais de segurança a terceiros. Argumenta que o código "token" constitui dado pessoal e intransferível, cuja utilização por terceiros excluiria qualquer responsabilidade da instituição financeira. Invoca, ainda, a distinção entre o risco da atividade bancária e o risco externo decorrente da ação de

terceiros fraudadores.

Sem razão, contudo, o apelante.

A análise detida dos elementos probatórios constantes dos autos, notadamente dos extratos bancários de fls. 203/223, revela que, no mesmo dia 16 de outubro de 2024, em curtíssimo intervalo de tempo, foram realizadas múltiplas transferências fraudulentas para diversos beneficiários distintos, totalizando o montante de R\$ 90.007,33 (noventa mil, sete reais e trinta e três centavos). As operações realizadas foram as seguintes: R\$ 10.000,00 para Cleber Barros de Andrade; R\$ 10.000,11 para Cristiane Carine Vasconcelos dos Santos; R\$ 10.000,00 para Elizangela Firmino de Lima; R\$ 10.003,31 para Erlon de Sousa Barros; R\$ 10.003,91 para Nayana Ferreira; e R\$ 40.000,00 para Levi Ferreira de Sousa Cruz.

Tal padrão de movimentação financeira, caracterizado por valores expressivos e transferências sequenciais em curtíssimo espaço temporal para múltiplos beneficiários distintos, destoa manifestamente do perfil habitual de consumo da empresa autora. Conforme se extrai dos próprios extratos bancários, as transações de vulto realizadas pela apelada eram efetuadas de maneira pontual e, em regra, direcionadas para contas vinculadas à própria empresa ou a fornecedores regulares, jamais apresentando o padrão de dispersão verificado nas operações fraudulentas.

Cabia à instituição financeira apelante, detentora de sistemas de tecnologia da informação e de ferramentas de monitoramento de operações bancárias, identificar a flagrante

atipicidade de tais operações e adotar, no mínimo, medidas de bloqueio preventivo para verificação da autenticidade das transações. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é firme no sentido de que a instituição financeira possui o dever de implementar sistemas de segurança eficazes, não apenas para proteger os dados dos clientes, mas também para monitorar operações que fujam ao padrão habitual de movimentação, conforme estabelecido na Súmula 479 daquela Corte Superior: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

A omissão do banco réu na implementação de mecanismos eficazes de identificação de operações atípicas e na adoção de medidas preventivas para impedir transações que destoam do perfil do consumidor configura defeito na prestação do serviço, caracterizando o denominado "fortuito interno", que não possui o condão de afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

Nesse sentido, essa egrégia 15ª Câmara de Direito Privado já se manifestou:

AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA  
– Transações não reconhecidas – Golpe da Central de Atendimento - Sentença de parcial procedência com reconhecimento de culpa concorrente - Recurso de ambas as partes.  
RESPONSABILIDADE CIVIL – Incontroverso que a autora recebeu ligação de número oficial e legítimo da Central de Atendimento do Banco do Brasil e o suposto preposto do

réu passou orientações para a autora, diante da evidência de acesso indevido em sua conta corrente - Autora que seguiu as orientações, se dirigindo até o caixa eletrônico e realizando os comandos orientados pelo suposto funcionário, no intuito de cancelar empréstimos realizados - Após, constatou-se diversas transações financeiras realizadas em sua conta bancária, sem qualquer autorização, incluindo empréstimos e pagamentos de impostos - **Movimentação bancária destoa do perfil de consumo da autora - Imprescindível na espécie o bloqueio preventivo das movimentações atípicas pelo Banco réu, com a liberação de questionadas operações tão somente após consulta formal e autorização do correntista, o que não ocorreu - Falha na prestação de serviço - Responsabilidade objetiva - Súmula 479 do STJ - Artigo 927, parágrafo único, do Código Civil - Sentença reformada para afastar a culpa concorrente. DISCIPLINA DA SUCUMBENCIA - Revista. DISPOSITIVO - Recurso da autora provido e Recurso do réu não provido. (TJSP; Apelação Cível 1000474-10.2023.8.26.0240; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Iepê - Vara Única; Data do Julgamento: 16/08/2024; Data de Registro: 19/08/2024).**

RECURSO - Conhecimento - Presença dos pressupostos do art. 1.010, II a IV, do CPC. DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Fraude bancária - Golpe da falsa central telefônica - **Autora que permitiu transações bancárias por terceiro fraudador - Operações, contudo, que fogem do perfil financeiro da consumidora - Má prestação de serviços caracterizada - Responsabilidade objetiva do Banco (art. 14, CDC) - Devolução dos valores mantida - Dano moral não configurado - Consumidora que concorreu para o evento - Indenização afastada - Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1006210-35.2022.8.26.0663;**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Votorantim - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/08/2024; Data de Registro: 06/08/2024).

Apelação. Ação indenizatória. Falha na prestação de serviços bancários. Golpe da falsa central telefônica. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. 1. Responsabilidade civil. Instituição financeira. Fraude bancária. Cliente lesado por golpe perpetrado mediante ligação telefônica, aparentemente originada de telefone comercial da ré, por suposto funcionário com conhecimento de dados sigilosos da conta. **Transferência de valores, via Pix para terceiro, e contratação de empréstimo em valor significativo, operações destoantes do perfil do autor. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ).** Falha na prestação do serviço (art. 14, § 1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. Operações inexigíveis em relação ao autor, com a restituição de valores descontados de sua conta, a fim de que as partes retornem ao "status quo ante". 2. Dano moral demonstrado. Autor suportou o desvio de valores de sua conta bancária, destinados ao seu sustento, além do desvio produtivo de suas funções, diante das tentativas ineficazes de resolução do impasse administrativamente. Valor arbitrado em R\$ 5.000,00, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta Câmara. 3. Sentença reformada para julgar a ação parcialmente procedente, declarando-se a nulidade da transferência via Pix, no valor de R\$ 6.000,00, além do empréstimo no valor de R\$ 7.500,00 (seguido por transferência via



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pix), restituindo-se quaisquer valores subtraídos da conta bancária do autor, decorrentes de tal fraude, com acréscimo de correção monetária desde os desembolsos e de juros moratórios de 1% ao mês desde a citação, compensando-se o valor singelo recuperado pela ré (fls. 179), condenando-se a ré, ainda, ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00, acrescidos de correção monetária desde a publicação do presente acórdão e de juros moratórios de 1% ao mês desde a citação. Verbas sucumbenciais atribuídas à ré, por ter decaído quase que integralmente na demanda. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1030617-10.2023.8.26.0554; Relator (a): Elói Estevão Trolly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/06/2024; Data de Registro: 28/06/2024).

O argumento do apelante de que a autora teria fornecido voluntariamente suas credenciais de segurança a terceiros, contribuindo decisivamente para a consumação da fraude, não possui o condão de elidir sua responsabilidade. Com efeito, o fornecimento de credenciais mediante artil perpetrado por fraudadores que se fazem passar por prepostos da própria instituição bancária constitui modalidade notória de golpe conhecida como "falsa central telefônica", que se vale justamente da confiança que o consumidor deposita na instituição financeira. A sofisticação dos métodos empregados pelos fraudadores, aliada à vulnerabilidade técnica do consumidor em relação aos mecanismos de segurança bancária, não configura conduta culposa apta a romper o nexo de causalidade entre o defeito do serviço e o dano experimentado.

Ademais, circunstância que reforça a tese de falha na prestação do serviço reside no fato de que o próprio banco apelante procedeu à devolução parcial de alguns dos valores subtraídos, conforme se observa nos extratos de fls. 52/53. Tal conduta, ainda que não represente a integralidade do prejuízo suportado pela autora, mostra-se logicamente incompatível com a tese de culpa exclusiva da vítima sustentada pelo apelante. Se a instituição financeira estivesse convicta de sua total isenção de responsabilidade pelo evento danoso, não haveria qualquer razão para proceder à restituição voluntária de valores, ainda que parcial. A devolução espontânea de parte dos valores configura reconhecimento tácito da existência de falha na prestação do serviço.

Ressalte-se, ainda, que não há nos autos qualquer elemento que indique a existência de vínculo ou relacionamento prévio entre a empresa autora e os beneficiários das transferências fraudulentas identificados às fls. 203/223, circunstância que reforça a convicção de que as operações foram, efetivamente, fraudulentas e realizadas sem o consentimento da apelada.

A apelada, por sua vez, agiu com a diligência que dela se esperava ao registrar prontamente o Boletim de Ocorrência de fls. 38/41, documento que confere veracidade à sua narrativa e formaliza a natureza delituosa dos fatos, bem como ao comunicar imediatamente o banco sobre a ocorrência da fraude, solicitando a adoção de medidas para bloqueio das transações e devolução dos valores indevidamente transferidos.



O dano material é incontroverso e corresponde ao valor total subtraído da conta da empresa autora, que monta a R\$ 90.007,33 (noventa mil, sete reais e trinta e três centavos). Conforme se verifica nos extratos posteriores de fls. 52/53, houve a devolução de valores parciais pelo banco réu, os quais deverão ser descontados do montante total a ser ressarcido, nos termos já estabelecidos na sentença recorrida.

Por fim, configurada a sucumbência recíproca, mostra-se acertada a r. sentença ao arbitrar os honorários advocatícios sobre o proveito econômico obtido por cada parte.

Postas tais premissas, por meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Desprovido o recurso, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais para 15% sobre o valor da condenação.

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois **“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

**RODOLFO PELLIZARI**

Relator