



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000182762

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1053174-24.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado MM21 INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE ROUPAS LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (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 ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MÁRCIA TESSITORE E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 6 de março de 2026.

MARCIO BONETTI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1053174-24.2025.8.26.0100

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: MM21 Indústria e Comércio de Roupas Ltda.

Comarca: São Paulo

Voto nº 0492

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL (“FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO”). TRANSFERÊNCIAS FRAUDULENTAS EM CONTA EMPRESARIAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. SÚMULA 479 DO STJ. DANO MATERIAL CONFIGURADO. DANO MORAL À PESSOA JURÍDICA NÃO CONFIGURADO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1- Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedente ação indenizatória ajuizada por empresa correntista, condenando o réu à restituição de valores subtraídos da conta bancária da autora em razão de fraude perpetrada por terceiros mediante golpe de engenharia social, e rejeitando o pedido de indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2- A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira responde pelos prejuízos materiais decorrentes de fraude bancária realizada por terceiros, mediante engenharia social, especialmente diante da alegação de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3- A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, fundada na teoria do risco do empreendimento, abrangendo os danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros no âmbito das operações bancárias, caracterizando fortuito interno.

4- A simples inserção de credenciais pela vítima, quando induzida por fraude sofisticada de engenharia social em ambiente virtual simulado como legítimo, não configura, por si só, culpa exclusiva apta a romper o nexo causal.

5- As transações fraudulentas, realizadas em curto espaço de tempo, de forma fracionada e em favor de destinatários estranhos à rotina da empresa, evidenciam anormalidade suficiente para exigir mecanismos eficazes de detecção e bloqueio pelo sistema de segurança do banco.

6- A instituição financeira não comprovou, por meio de elementos técnicos sob sua posse exclusiva, como logs de acesso, endereços IP, geolocalização ou histórico inequívoco de dispositivos, a regularidade das operações questionadas.

7- O ônus da prova quanto à inexistência de falha na prestação do serviço e à regularidade das transações incumbe ao réu, nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil, não sendo suficiente a alegação genérica de uso de credenciais válidas.

8- O dano moral à pessoa jurídica exige demonstração de efetivo abalo à honra objetiva, o que não se comprovou no caso concreto, inexistindo repercussão negativa à imagem ou credibilidade da autora.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9- Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

1- As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos materiais decorrentes de fraudes bancárias praticadas por terceiros, inclusive por meio de engenharia social, por se tratar de fortuito interno inerente à atividade bancária.

2- A alegação de culpa exclusiva do consumidor não se sustenta sem prova técnica inequívoca da regularidade das transações e da inexistência de falha nos mecanismos de segurança do serviço bancário.

3- O dano moral à pessoa jurídica não é presumido e depende de prova concreta de abalo à honra objetiva, inexistente quando não demonstrada lesão à imagem ou credibilidade empresarial.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, caput e § 3º, II; CPC, arts. 373, II, 487, I, e 85, § 11; CC, art. 397, parágrafo único.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, REsp nº 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 12.09.2011; TJSP, Apelação Cível nº 1040157-79.2024.8.26.0576, Rel. Des. José Paulo Camargo Magano, j. 07.04.2025; TJSP, Apelação Cível nº 1000917-31.2022.8.26.0228, Rel. Des. Guilherme Santini Teodoro, j. 13.02.2025.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VISTOS.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 169/173, cujo relatório se adota, com o seguinte dispositivo: "*À vista dessas considerações, resolvo o mérito, na forma do art. 487, I, do Código de Processo Civil, e julgo parcialmente procedentes os pedidos formulados para (i) condenar o réu a devolver R\$ 78.976,79 ao autor, com correção monetária a partir de cada subtração parcial (Súmula nº 43/STJ) e juros de mora desde a citação (art. 397, parágrafo único, do CC) e (ii) rejeitar o pedido de condenação do réu ao pagamento de indenização moral. Sucumbentes reciprocamente, as partes arcarão com metade das custas e despesas processuais e com honorários advocatícios de (i) para o réu, de 10% do valor da condenação e (ii) para o autor, de 10% do valor da causa subtraído o valor da condenação. Vedada compensação.*"

Inconformado, recorre a réu (fls. 176/185), sustentando: **(i)** que a autora agiu com total desídia, ao seguir as instruções dos golpistas, acessando uma página de suposta atualização e inserindo sua chave de segurança, login e senha pessoal e intransferível; **(ii)** que as transações contestadas não destoam do perfil, histórico e limite da cliente, que movimentava valores elevados em sua conta bancária; **(iii)** inexistência de motivos para bloqueio das transações, que foram realizadas pelo próprio titular da conta, com uso correto de senha e autenticação, sem qualquer falha no sistema de segurança da instituição; **(iv)** ausência de qualquer evidência de vazamento de dados bancários e de obrigação de a instituição financeira consultar o consumidor sobre transações, mesmo que atípicas, caracterizando tal conduta como mera liberalidade; **(v)** que a situação configura culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, rompendo o nexo causal e afastando a responsabilidade do banco. Diante disso, pugna pelo provimento do recurso, para reformar a sentença e julgar totalmente improcedente a ação.

Recurso bem processado, com contrarrazões da autora às fls.191/197.

É o relatório.

PASSO A VOTAR.

A apelação não comporta provimento.

A controvérsia central reside na aferição da responsabilidade do banco réu diante de fraude bancária praticada por meio de engenharia social, que resultou na subtração de valores da conta da empresa autora.

O cerne da argumentação recursal apoia-se na tese de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, sob o fundamento de que a autora teria fornecido voluntariamente seus dados e credenciais de acesso aos fraudadores, o que, segundo o réu, romperia o nexo de causalidade e afastaria o dever de indenizar. Todavia, a análise do conjunto probatório e dos fundamentos jurídicos aplicáveis não sustenta tal conclusão.

No caso concreto, a autora relata ter sido vítima de golpe de engenharia social sofisticado, no qual o fraudador, munido de dados específicos da conta empresarial - como razão social, CNPJ, agência, tipo de acesso bancário e padrão de movimentação - conseguiu simular atendimento oficial da instituição financeira ré.

O representante legal da empresa foi induzido a acessar ambiente virtual espelhado, idêntico ao sistema “Net Empresa”, e a realizar suposto “cadastramento de dispositivo confiável”, ocasião em que inseriu manualmente o token de segurança. A autora sustenta que não houve autorização consciente para a realização de transferências de valores, tampouco fornecimento de senha pessoal para esse fim, mas apenas o cumprimento de orientações que, em tese, visariam à proteção da conta bancária.

A tese defensiva do réu, que se limita a afirmar que a autora digitou suas credenciais e que as transações estavam dentro do limite cadastrado, desconsidera a própria dinâmica da fraude por engenharia social e, sobretudo, o dever de segurança imposto às instituições financeiras. O simples fato de as credenciais terem sido inseridas pela vítima não é suficiente para caracterizar culpa exclusiva, especialmente quando tal inserção ocorreu sob intensa manipulação e em ambiente simulado que se apresentava como legítimo.

A falha do serviço reside justamente na vulnerabilidade do sistema bancário, que permitiu o êxito da fraude, bem como na ausência de mecanismos eficazes de detecção e contenção das operações suspeitas.

Com acerto, a r. sentença consignou que as oito transações



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fraudulentas, realizadas em dois dias consecutivos (16 e 17 de outubro de 2024), em valores fracionados e destinadas a beneficiários completamente estranhos à rotina comercial da empresa - WWB Veículos e Brita Sport Ltda. - eram suficientes para gerar alertas e justificar o bloqueio automático pelo sistema de segurança do banco.

Embora o réu alegue que as operações foram realizadas com “credenciais válidas” e a partir de “dispositivo com histórico de acesso”, não produziu qualquer prova técnica idônea capaz de demonstrar tais afirmações de forma inequívoca. Não foram juntados aos autos logs de segurança detalhados, endereços IP de origem, dados de geolocalização dos dispositivos utilizados ou qualquer outro elemento que comprovasse que as transações partiram de aparelho previamente cadastrado para esse tipo de operação.

O ônus de demonstrar a regularidade do serviço prestado, bem como a inexistência de defeito ou fato impeditivo do direito da autora, incumbe ao réu, nos termos do art. 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

A alegação genérica de que as transações foram realizadas com credenciais válidas e por dispositivo com histórico de acesso, desacompanhada de comprovação técnica concreta, não é suficiente para afastar a responsabilidade da instituição financeira. Ao contrário, a ausência desses dados - que se encontram sob sua guarda exclusiva - reforça a narrativa da autora quanto à falha na prestação do serviço e à vulnerabilidade do sistema de segurança.

A responsabilidade das instituições financeiras, conforme orientação consolidada na doutrina e na jurisprudência, rege-se pela teoria do risco do negócio. Assim, prejuízos decorrentes de operações realizadas por terceiros não autorizados constituem risco inerente à atividade bancária e devem ser suportados pelo fornecedor do serviço.

O Superior Tribunal de Justiça, em âmbito nacional e pela sistemática dos recursos repetitivos, uniformizou o entendimento de que *"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."* (REsp nº 1.199.782-PR, Rel. Min.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 12-09-2011).

Esse entendimento foi consolidado na Súmula 479 do STJ, a qual dispõe: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."*

Diante desse cenário, agiu com acerto o juízo a quo ao reconhecer a responsabilidade do réu e determinar que arque com os prejuízos materiais suportados pela autora.

Esse entendimento, ademais, está em consonância com a jurisprudência desta E. Turma, bem como das demais Turmas e Câmaras deste Egrégio Tribunal Bandeirante, conforme se verifica dos julgados a seguir colacionados:

"BANCÁRIO. INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL. Recurso da demandada. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSFERÊNCIAS REALIZADAS EM FAVOR DOS GOLPISTAS. Alegação de ausência de responsabilidade, posto que os prejuízos decorreram de culpa exclusiva da autora e dos terceiros fraudadores. Desacolhimento. Apelante que não se desincumbiu de seu ônus de esclarecer a origem das transações mediante registros disponíveis em seus sistemas, tais como o canal e dispositivo utilizados nas transferências, e se houve uso de senha pessoal da autora. Prevalência da narrativa autoral de que as transações foram realizadas por terceiros em ambiente alheio à sua ingerência, mediante falha de segurança da instituição de pagamentos. Aplicação do art. 252 do RITJSP HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS. Pedido de redução. Desprovemento. Honorários já fixados no mínimo legal. Apelação desprovida. Honorários sucumbenciais majorados. Recurso da demandante. DANOS MORAIS. Alegação de configuração. Descabimento. A pessoa jurídica somente pode sofrer dano moral quando sua honra objetiva for atingida, mediante dano causado à sua imagem e credibilidade, o que não se comprovou no presente caso. Apelação desprovida."
(TJSP - Apelação Cível 1040157-79.2024.8.26.0576 – Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) - Rel. Des.: José Paulo Camargo Magano – j. 07/04/2025).

"CONTRATO BANCÁRIO. Conta corrente. Golpe da falsa

central de atendimento. Representante da autora que forneceu "token" para sedizente preposto do banco réu. Transferências via "pix" não reconhecidas, realizadas em três minutos, para beneficiários sem prévio relacionamento, em valores superiores ao limite diário. Falha na prestação do serviço do banco por falta de medidas de segurança: vulnerabilidade do sistema bancário e ausência de bloqueio de transferências atípicas. Corré que não demonstrou cumprimento do seu dever de controle de risco e de segurança na abertura das contas beneficiadas pelas transações. Serviço defeituoso por permitir abertura de contas falsas e deixar de bloqueá-las por suspeita de fraude. Responsabilidade objetiva e caso fortuito interno reconhecidos (Súmula 479 do STJ). Danos patrimoniais evidenciados. Restituição do valor indevidamente transferido. Correção de ofício do termo inicial de juros moratórios para evento danoso (Súmula 54 do STJ). Danos morais inexistentes. Falta de provas de graves e duradouras ofensas à honra objetiva da correntista pessoa jurídica. Readequação da distribuição de verbas de sucumbência. Apelações providas em parte com observação." (TJSP - Apelação Cível 1000917-31.2022.8.26.0228 - Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) - Rel. Des.: Guilherme Santini Teodoro – j.13/02/2025)

"DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL. FRAUDE BANCÁRIA COM TRANSFERÊNCIA VIA PIX. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANOS MATERIAIS CONFIGURADOS. AUSÊNCIA DE PROVA DO DANO MORAL À PESSOA JURÍDICA. PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em exame Apelação de Banco do Brasil S.A. contra sentença que julgou parcialmente procedente ação de Papemax Copiadoras e Impressoras Ltda – ME, reconhecendo fraude por golpe da falsa central de atendimento, com condenação à restituição de R\$ 12.999,99, correção, juros, R\$ 4.000,00 por danos morais, custas e honorários de R\$ 1.000,00. II. Questão em discussão Há seis questões em discussão: (i) preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela instituição financeira; (ii) verificar a existência de falha na prestação de serviço bancário diante da fraude; (iii) avaliar a ocorrência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, I e II, do CDC; (iv) apurar o nexo entre os danos materiais e a conduta do banco; (v) definir se há dano moral indenizável à pessoa jurídica; (vi) analisar a incidência da Súmula 479 do STJ. III. Razões de decidir Rejeição da preliminar de ilegitimidade passiva. Conforme a Teoria da Asserção, a legitimidade deve ser verificada a partir das alegações da petição inicial, sem incursão de mérito. A autora atribui ao banco responsabilidade por falha na segurança, o que, em tese, justifica sua presença no polo passivo. A instituição financeira responde objetivamente por falha na segurança de seus serviços, nos termos do art. 14 do CDC. A transação de R\$ 12.999,99 destoou do padrão da empresa e foi precedida por golpe telefônico com

envolvimento indireto do gerente, caracterizando falha no dever de segurança. A ausência de prova técnica quanto à habitualidade do dispositivo utilizado enfraquece a alegação de regularidade da operação. O banco não apresentou elementos objetivos como logs, IPs ou geolocalização, limitando-se a narrativa genérica. Sendo o único detentor das informações, não comprovou a inexistência de falha, atraindo sua responsabilidade objetiva. A alegação de culpa exclusiva da vítima não se sustenta sem prova inequívoca de conduta autônoma e determinante da consumidora. Incidência da Súmula 479 do STJ. O dano moral à pessoa jurídica exige demonstração de abalo à honra objetiva, o que não se comprovou nos autos. Não há indícios de repercussão negativa relevante, como perda de clientela, exposição pública ou abalo à imagem comercial. Precedentes deste E. TJSP. Sentença parcialmente reformada. IV. Dispositivo e tese Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: 1. A preliminar de ilegitimidade passiva deve ser rejeitada quando a petição inicial, com base na Teoria da Asserção, atribui ao réu, em tese, responsabilidade pelos fatos narrados. 2. A transação fraudulenta decorrente de falha na segurança bancária caracteriza defeito na prestação do serviço e impõe responsabilidade objetiva à instituição financeira (CDC e Súmula 479/STJ). 3. A ausência de prova técnica sobre o uso habitual do dispositivo e a dissonância da transação com o perfil do consumidor afastam a tese de culpa exclusiva da vítima. 4. O dano moral à pessoa jurídica exige prova de abalo à honra objetiva, não presumido nem demonstrado no caso. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14, caput e § 3º, I e II; CPC, arts. 86 e 341, III; CC, art. 927, parágrafo único. Jurisprudência relevante: STJ, Súmula 479; STJ, REsp n. 2.161.428/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 11/03/2025. Enunciado 14 da C. Seção De Direito Privado, TJSP." (TJSP - Apelação Cível 1007990-55.2024.8.26.0302 - 20ª Câmara de Direito Privado – Rel. Des^a: Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini - j. 16/06/2025).

"APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA – FRAUDE BANCÁRIA – FALSA CENTRAL – NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – IMPROCEDÊNCIA – IRRESIGNAÇÃO DA AUTORA – ACOLHIMENTO PARCIAL. Contrato impugnado firmado com o corréu Banco Agibank – Ausência de informações sobre o equipamento utilizado na contratação; sobre a geolocalização; sobre o IP ou número de telefone – Instituição financeira que não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade das assinaturas eletrônicas – CPC, art. 428, I e art. 429, II – Tema 1.061 do C.STJ – Fraude configurada – Declaração de nulidade que se impõe – Restituição simples das prestações descontadas do benefício previdenciário – Ausência de pedido de restituição em dobro – Princípio da congruência – Possibilidade de compensação dos valores a restituir com o montante que foi disponibilizado em conta corrente – Dano moral não configurado – Ausência de prova de consequências mais gravosas que impliquem em ofensa à honra ou a direitos da personalidade – Inexistência de indícios mínimos de que houve falha de segurança por parte do corréu Banco Pan – Responsabilidade objetiva afastada nos termos do art. 14, § 3º, I, do CDC – Reforma parcial da r. sentença para JULGAR PROCEDENTES EM PARTE os pedidos com



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

relação ao Banco Agibank e IMPROCEDENTES com relação ao Banco Pan – Redistribuição dos ônus de sucumbência – RECURSO PROVIDO EM PARTE.” (TJSP - Apelação Cível 1020709-74.2023.8.26.0344 - Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) – Rel. Des.: Olavo Sá – j. 25/09/2025).

Portanto, ao deixar de comprovar, por meio de elementos técnicos concretos e específicos, que as transações foram realizadas em ambiente seguro, com autenticação adequada e a partir de dispositivo previamente cadastrado e validado, bem como que inexistiam sinais de anormalidade aptos a justificar intervenção preventiva de segurança, o réu não se desincumbiu do ônus probatório que lhe incumbia.

A defesa limitou-se a alegações genéricas e à tentativa de imputar culpa exclusiva à vítima, sem apresentar a contraprova necessária, a qual se encontrava sob sua exclusiva guarda.

Diante do exposto, **NEGO PROVIMENTO** à apelação interposta pelo réu.

Em atenção ao disposto no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pelo réu ao patrono da autora para 12% sobre o valor da condenação, considerando o trabalho adicional realizado em grau recursal.

É como voto.

MÁRCIO BONETTI
RELATOR