



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000030928

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1054101-87.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado TURCHETO EMPREENDIMENTO E PARTICIPAÇÕES LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA E FLÁVIO PINELLA HELAEHIL.

São Paulo, 30 de janeiro de 2026.

REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto n.º 125

Apelação Cível n.º 1054101-87.2025.8.26.0100

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Turcheto Empreendimento e Participações Ltda

Origem: 2ª Vara Cível do Foro Central Cível de São Paulo

Juiz(a) Prolator(a): Dr. Tom Alexandre Brandão

EMENTA: Direito Civil. Direito do Consumidor. Apelação. Bancário. Sentença de Parcial Procedência. Recurso Desprovido. I. Caso em Exame. Recurso de apelação interposto por Banco Bradesco S.A. contra sentença que julgou parcialmente procedente ação indenizatória movida por Turcheto Empreendimento e Participações Ltda, com a condenação do réu à restituição dos valores transferidos por pix de sua conta bancária. II. Questão em Discussão. A questão em discussão consiste em definir se o banco é responsável pelos danos materiais narrados. III. Razões de Decidir. Diante de causa de pedir lastreada no puro e simples desconhecimento e consequente rejeição da operação pelo consumidor, impõe-se a imprescindível atuação da instituição financeira no sentido de demonstrar a inequívoca autoria pelo usuário, uma vez que a segurança, em sentido amplo, quanto à incolumidade do sistema, incumbe ao banco. No caso vertente, verifica-se que o réu não se desincumbiu do ônus que lhe cabia de demonstrar a inexistência de falha na prestação do serviço, tampouco de comprovar a autoria das operações imputadas ao consumidor, ônus que lhe é imposto diante da causa de pedir fundada no desconhecimento categórico das transações e da sua consequente rejeição. IV. Dispositivo. Recurso Desprovido. Sentença mantida.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 149/151, cujo relatório se adota, que, nos autos de ação indenizatória, julgou parcialmente procedente o pedido, nos seguintes termos: “*Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido para condenar o BANCO BRADESCO S/A a restituir à autora a quantia de R\$ 9.999,99 (nove mil, novecentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos), com correção monetária desde 13 de março de 2025 e juros de mora de 1% ao*”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mês desde a citação. Custas e despesas pelo réu. Honorários de 10% sobre a condenação. [...]”.

Inconformado, insurgiu-se o apelante-réu **BANCO BRADESCO S.A.** (fls. 154/169). No mérito, sustentou, em apertada síntese, que não haveria ocorrido falha de prestação de serviço de sua parte, pois os danos descritos haveriam decorrido de fato exclusivo de terceiro e de culpa exclusiva da vítima, de modo que inexistiria dever de indenização: *"[...] A sentença presumiu falha no sistema de segurança do banco, desconsiderando que é seguido rigorosas normas de padrões de segurança com a adoção de múltiplos fatores de autenticação como senha, token e biometria, não tendo a parte autora demonstrado qualquer vulnerabilidade do canal utilizado. Em análise ao sistema interno do Banco, constatou-se a regularidade das operações contestadas pela cliente, as quais decorreram de um golpe realizado por meio do canal NET EMPRESA. Ressalta-se que todas as transações efetuadas nesse canal são autenticadas mediante o uso de senha pessoal de 4 dígitos e chave de segurança, ambos de caráter pessoal e intransferível. [...] Não há nos autos qualquer prova de que o sistema do banco tenha sofrido falha ou vulnerabilidade. Ao contrário, o Departamento de Segurança analisou as movimentações e descartou qualquer indício de fraude sistêmica. Portanto, trata-se de fortuito externo, oriundo de golpe de engenharia social ou acesso indevido ao equipamento da própria autora, hipótese excludente de responsabilidade (art. 14, §3º, II, do CDC). [...]"*.

O apelado-autor **TURCHETO EMPREENDIMENTOS E PARTICIPAÇÕES LTDA.** apresentou contrarrazões (fls. 175/179).

Não houve oposição ao julgamento virtual. **É o relatório.**

Decido. Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal, notadamente a tempestividade e o regular preparo, conhece-se do recurso, o qual é recebido e admitido em seu processamento no efeito devolutivo.

Por proêmio, dá-se por prejudicado o intento conciliatório por parte do apelado, ausente manifestação posterior do apelante.

Cuida-se de ação ajuizada por **TURCHETO EMPREENDIMENTOS E PARTICIPAÇÕES LTDA.**, ora apelado, em que se busca a condenação do réu **BANCO BRADESCO S.A.**, ora apelante, ao pagamento de indenização por danos materiais e morais. Restou incontroverso nos autos que, no dia 13 de março de 2025, foi realizada transferência via pix da conta bancária de titularidade do apelado-autor, em favor de "Luana

F.", no valor de R\$ 9.999,00. Sustentou o apelado-autor que, na ocasião, teria recebido ligação telefônica do gerente da referida conta para confirmar a transação, na medida em que se desbordaria das usualmente praticadas e que, mesmo diante de negativa, a transferência teria sido realizada e os valores não lhe teriam sido restituídos. Alegou, assim, que teria sido vítima de falha da prestação de serviços da instituição financeira requerida, em razão de que lhe seriam devidas indenizações por danos materiais e morais. Esta, em contestação, afirmou que os prejuízos sofridos pela parte autora teriam decorrido de fato exclusivo de terceiro e culpa exclusiva da vítima, nos moldes descritos em relatório. Assim, julgados parcialmente procedentes os pedidos, contra o que se insurgiu apenas o apelante-réu **BANCO BRADESCO S.A.**, cinge-se a controvérsia a definir se tem o apelante a responsabilidade pelos danos materiais em comento.

Como é cediço, o sistema de responsabilização civil no ordenamento jurídico brasileiro se ramifica em duas principais espécies, quais sejam, a responsabilidade civil contratual ou negocial, que consiste no dever de reparar danos causados em razão do inadimplemento obrigacional, e a responsabilidade civil extracontratual ou aquiliana, assim compreendida como aquela em que a obrigação de reparar decorre de um ato ilícito. Nas lições de Carlos Roberto Gonçalves:

"[...] Embora a consequência da infração ao dever legal e ao dever contratual seja a mesma (obrigação de ressarcir o prejuízo causado), o Código Civil brasileiro distinguiu as duas espécies de responsabilidade, acolhendo a teoria dualista e afastando a unitária, disciplinando a extracontratual nos arts. 186 e 187, sob o título "Dos atos ilícitos", complementando a regulamentação nos arts. 927 e s., e a contratual, como consequência da inexecução das obrigações, nos arts. 389, 395 e s., omitindo qualquer referência diferenciadora. No entanto, algumas diferenças podem ser apontadas: a) A primeira, e talvez mais significativa, diz respeito ao ônus da prova. Na responsabilidade contratual, o inadimplemento presume-se culposos. O credor lesado encontra-se em posição mais favorável, pois só está obrigado a demonstrar que a prestação foi descumprida, sendo presumida a culpa do inadimplente (caso do passageiro de um ônibus que fica ferido em colisão deste com outro veículo, por ser contratual (contrato de adesão) a responsabilidade do transportador, que assume, ao vender a passagem, a obrigação de transportar o passageiro são e salvo (cláusula de incolumidade) a seu

destino); na extracontratual, ao lesado incumbe o ônus de provar culpa ou dolo do causador do dano (caso do pedestre, que é atropelado por um veículo e tem o ônus de provar a imprudência do condutor). b) A contratual tem origem na convenção, enquanto a extracontratual a tem na inobservância do dever genérico de não lesar a outrem (neminem laedere). c) A capacidade sofre limitações no terreno da responsabilidade contratual, sendo mais ampla no campo da extracontratual. Com efeito, os atos ilícitos podem ser perpetrados por amentais e por menores e podem gerar o dano indenizável, ao passo que somente as pessoas plenamente capazes são suscetíveis de celebrar convenções válidas. d) No tocante à gradação da culpa, a falta se apuraria de maneira mais rigorosa na responsabilidade delitual, enquanto na responsabilidade contratual ela variaria de intensidade de conformidade com os diferentes casos, sem contudo alcançar aqueles extremos a que se pudesse chegar na hipótese da culpa aquiliana, em que vige o princípio do in lege Aquilia et levissima culpa venit. No setor da responsabilidade contratual, a culpa obedece a um certo escalonamento, de conformidade com os diferentes casos em que ela se configure, ao passo que, na delitual, ela iria mais longe, alcançando a falta levíssima. [...]" (Gonçalves, Carlos Roberto. Direito Civil Brasileiro. Volume 2: Teoria Geral das Obrigações, p. 363 e 364. 9ª Ed. São Paulo: Saraiva, 2012).

Ademais, estabelecem os artigos 927 e 186 do Código Civil que todo aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito, e fica obrigado a repará-lo. No caso em apreço, por se tratar de uma relação de consumo, incide à espécie a normativa atinente à responsabilidade por fato do produto ou serviço, mormente o artigo 14 deste diploma, que prevê que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Nesta senda, o artigo 373 do Código de Processo Civil efetuou a distribuição legal dos ônus da prova, e, com isso, determinou que incumbe ao autor a prova do fato constitutivo do seu direito, e ao réu a prova dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor. Então, no caso vertente, com lastro no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, cabia à parte autora o ônus de provar que teriam sido preenchidos

os requisitos para a responsabilização civil da parte ré, isto é, que esta teria praticado conduta defeituosa e, com ela, lhe causado danos, e, por outro lado, incumbiria à ré o ônus de provar eventuais fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da parte autora, como a eventual presença de excludentes da ilicitude ou do nexo de causalidade.

No que concerne à matéria em apreço, sabe-se que as instituições financeiras atuam no âmbito na exploração do domínio econômico, e nesta linha podem, evidentemente sob regulamentação do Banco Central do Brasil, optar por implantar métodos modernos de movimentação bancária, e inclusive de contratação de serviços desta ordem, mediante assunção dos riscos inerentes, mormente ao eventualmente manterem sob seu exclusivo talante o objeto da prova, na medida em que os usuários não são aquinhoados com acesso à chave do sistema. Neste campo, os usuários se valem do sistema e de informações disponibilizadas pelo banco, de modo que cabe à instituição financeira a comprovação de sua ocorrência.

Portanto, muitas das operações bancárias que se distanciam daquelas usualmente celebradas pelo usuário estão sob o crivo da cabal comprovação pelo banco, que pode exponenciar os meios de controle de suas operações, ao exigir a identificação do usuário ou qualquer outro protocolo que entenda necessário, exatamente pela assunção da responsabilidade pelos bancos, no intento de propiciarem elevação de sua eficiência no mercado, mas frequentemente mediante desprezo de certa segurança neste campo. Por conseguinte, trata-se de caminho lícito e aberto aos bancos. A opção, outrossim, do sistema digital, ainda que evidentemente por meio de acordo com o usuário, enfeixa ampliação da responsabilidade das instituições financeiras, que enveredam por novo modelo de negócio por conta e risco próprios.

No presente caso, forçoso reconhecer que, à luz do conjunto probatório acostado aos autos, a cadeia de acontecimentos narrados aponta para uma falha na prestação do serviço do banco. Nesse sentido, em consonância com a Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias. Outrossim, à luz das circunstâncias concretas, não há espaço para a invocação de culpa exclusiva da vítima, porquanto inexistente prova de que a transação impugnada tenha sido efetuada mediante utilização de dados fornecidos pela própria correntista, tampouco indícios de que suas informações bancárias tenham sido por ela disponibilizadas ou, de qualquer modo, contribuído para o evento danoso. Insuficiente, pois, a descrição genérica das formas de autenticação necessárias para a realização da transação

ou mesmo a suposta avaliação realizada pelo departamento de segurança interno ao banco, o qual teria deixado de identificar qualquer indício de quebra de segurança ou falha sistêmica, como tenta fazer crer o apelante, na medida em que se trata de documento unilateralmente produzido.

Nesse cenário, diante de causa de pedir lastreada no puro e simples desconhecimento e conseqüente rejeição da operação pelo consumidor, impõe-se a imprescindível atuação da instituição financeira no sentido de demonstrar a inequívoca autoria pelo usuário, uma vez que a segurança, em sentido amplo, quanto à incolumidade do sistema, incumbe ao banco. Por conseguinte, a mera alusão à captação, mediante fraude, da senha ou dos atributos do cartão, sem que se verifique interação física determinante como objeto da causa de pedir, não pode transferir a responsabilidade ao consumidor, sobretudo diante do categórico domínio da instituição financeira sobre o figurino da sistemática adotada e de sua arquitetura operacional.

No caso vertente, portanto, verifica-se que o réu não se desincumbiu do ônus que lhe incumbia de demonstrar a inexistência de falha na prestação do serviço, tampouco de comprovar a autoria da operação imputada ao consumidor, ônus que lhe é imposto diante da causa de pedir fundada no desconhecimento categórico da transação e da sua conseqüente rejeição. Assim, uma vez que deixou a instituição financeira de evidenciar a regularidade das operações ou afastar, de modo inequívoco, a hipótese de fraude, especialmente à luz de seu domínio técnico sobre a arquitetura e o figurino do sistema que administra, não há cogitar a incidência das excludentes de responsabilidade previstas no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Destarte, não se pode reconhecer culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, razão pela qual se revela plenamente admissível o acolhimento do pedido indenizatório formulado, tal qual decidido pelo d. Juízo *a quo*.

Em razão do desprovemento do recurso, em atenção à tese firmada pelo C. Superior Tribunal de Justiça no julgamento do Tema 1.059, majoram-se os honorários advocatícios sucumbenciais em favor dos causídicos do apelado para 12% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, a oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal), ressaltando-se que, se manifestamente protelatórios eventuais embargos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

opostos, o embargante será condenado a pagar ao embargado multa não excedente a dois por cento sobre o valor atualizado da causa, ex vi do disposto no artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Pelo exposto, **nega-se provimento** ao recurso.

REGIS DE CASTILHO

Relator