



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000305772**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1155657-69.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado INDUSTRIA DE FACAS DE CORTE E VINCO CLARE LTDA.

**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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente), SIMÕES DE VERGUEIRO E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 7 de abril de 2026.

**COUTINHO DE ARRUDA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 55786

*Apelação* nº 1155657-69.2024.8.26.0100

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelada: Indústria de Facas de Corte e Vinco Clare Ltda.

*Apelação - ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais - fraude bancária - falha na prestação de serviços - aplicação da Súmula nº 479 do STJ - risco da atividade econômica - inexistência de culpa exclusiva da vítima - movimentações financeiras indevidas que refogem ao perfil de consumo da vítima - ademais, desídia do réu verificada - danos morais reconhecidos - indenização mantida - não reconhecimento de que a decisão recorrida tenha sido extra petita - ação julgada procedente - sentença mantida - recurso não provido.*

Vistos, etc...

Trata-se de ação intentada por **INDÚSTRIA DE FACAS DE CORTE E VINCO CLARE LTDA.** em face de **BANCO BRADESCO S/A** buscando a declaração de inexistência de débito, bem como indenização por danos morais, decorrentes da falha na prestação de serviços que alega ter ocorrido em razão da fraude praticada por terceiros, que realizaram contratos bancários em nome da autora. Ao relatório de fls. 206, acrescenta-se que a ação foi julgada procedente. Apelou o réu, sustentando ser parte ilegítima, culpa exclusiva da vítima, que, em seu entendimento, forneceu seus dados pessoais ao terceiro, concorrendo para o sucesso do golpe, que as transações foram realizadas pela própria apelada, com inserção de sua senha pessoal e mediante validação de dispositivo de segurança, que os valores transferidos pelo fraudadores, embora elevados, não fogem do perfil da apelada, tampouco dos limites aprovados pela cliente, de modo que, em razão dessa circunstância, o banco réu não estava obrigado a interceder, não havendo como reconhecer a sua falha na segurança. Com contrarrazões, subiram os autos ao Tribunal.

É o **RELATÓRIO**.

Inicialmente, destaque-se que o Juízo de Primeiro Grau, julgou procedente a demanda, entendendo que o dano experimentado pela autora, consistente na realização de Pix realizado por terceiros que se utilizaram de sua senha e dados pessoais, ocorreu em razão de falha de segurança da entidade financeira.

Cumprе ressaltar que a autora alegou ter sido vítima de um golpe bancário em 23/08/2024, e que recebeu telefonema de um golpista se passando por funcionário do réu, o qual, utilizando-se de informações sigilosas da autora, disse haver a necessidade de atualizações do sistema interno do banco, orientando-a a acessar o site que disse ser do banco e a escanear um QR CODE.

A esse passo, quanto à legitimidade passiva da instituição financeira, não há que se cogitar em culpa exclusiva do requerente, ficando evidenciada nos autos a existência de fraude na movimentação bancária em nome da autora, conforme narrado no pedido inaugural, fazendo incidir o entendimento pacificado pela Súmula nº 479 do 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 de operações bancárias”***.

Cabe salientar que, de fato, o art. 14, §3º do Código de Defesa do Consumidor somente afasta a responsabilidade do fornecedor por fato do serviço quando a culpa do consumidor ou de terceiro for **exclusiva**:

***“Art. 14 - 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.***

***[...] §3º - O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: [...] II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”***.

A esse respeito, necessária a transcrição da análise feita pelo Ministro Luis Salomão, nos autos do REsp nº 1.199.782-PR, representativo de controvérsia repetitiva, no qual ficou assentada a tese que originou a Súmula nº 479 do STJ:

***“a culpa exclusiva de terceiros apta a elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor é espécie do gênero fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda relação de causalidade com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de responsabilidade civil. 9ª ed. São Paulo: Atlas, 2010, p. 185).***

***É a 'causa estranha' a que faz alusão o art. 1.382 do Código Civil Francês (Apud. DIAS, José de Aguiar. Da responsabilidade civil. 11ª ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006, p. 926).***

***É o fato que, por ser inevitável e irresistível, gera uma impossibilidade absoluta de não ocorrência do dano, ou o que, segundo Caio Mário da Silva Pereira, 'aconteceu de tal modo que as suas consequências danosas não puderam ser evitadas pelo agente, e destarte ocorreram necessariamente. Por tal razão, excluem-se como excludentes de responsabilidade os fatos que foram iniciados ou agravados pelo agente' (Responsabilidade civil. Rio de Janeiro: Forense, 2000, p. 305).***

*Valiosa também é a doutrina de Sérgio Cavalieri acerca da diferenciação do fortuito interno do externo, sendo que somente o último é apto a afastar a responsabilidade por acidente de consumo:*

*'Cremos que a distinção entre fortuito interno e externo é totalmente pertinente no que respeita aos acidentes de consumo. O fortuito interno, assim entendido o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte de sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se a noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço. Vale dizer, se o defeito ocorreu antes da introdução do produto no mercado de consumo ou durante a prestação do serviço, não importa saber o motivo que determinou o defeito; o fornecedor é sempre responsável pelas suas conseqüências, ainda que decorrente de fato imprevisível e inevitável. O mesmo já não ocorre com o fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação. Em caso tal, nem se pode falar em defeito do produto ou do serviço, o que, a rigor, já estaria abrangido pela primeira excludente examinada - inexistência de defeito (art. 14, §3º,I) (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Direito do Consumidor. São Paulo: Atlas, 2008. p. 256-257)!'.*

*Na mesma linha vem entendendo a jurisprudência desta Corte, dando conta de que a ocorrência de fraudes ou delitos contra o sistema bancário, dos quais resultam danos a terceiros ou a correntistas, insere-se na categoria doutrinária de fortuito interno, porquanto fazem parte do próprio risco do empreendimento e, por isso mesmo, previsíveis e, no mais das vezes, evitáveis”.*

Todavia, no presente caso, não há como dizer que o fato narrado não guarde relação de causalidade com a atividade do fornecedor, no caso o réu, ou que seja absolutamente estranho ao produto ou serviço por ele oferecido.

Assim, não há como não reconhecer a falha no sistema de segurança do réu que permitiu ao fraudador ao acesso às informações bancárias sigilosas da autora que a induziram a acreditar que estava lidando com preposto do réu de modo a lhe fornecer informações que entendeu ser necessárias para atualizar seus dados perante a instituição financeira.

Dessa forma, não é possível atribuir à autora a culpa exclusiva pelo ocorrido, considerando que o serviço prestado pelo réu, do qual se espera máxima segurança, é evidentemente defeituoso, na medida em que possibilitou ao terceiro o conhecimento dos dados pessoais da autora, induzindo-a a acreditar que estava falando com funcionário do banco réu.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Destarte, é de se manter o que foi decidido na sentença, sendo de rigor a não acolhida das razões recursais, majorando-se os honorários advocatícios para 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da condenação.

Pelo exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

Coutinho de Arruda  
**Relator**