



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000133760

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1176492-15.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado VANIA RODRIGUES DE SOUZA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA E FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA.

São Paulo, 25 de fevereiro de 2026.

MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo nº: 1176492-15.2023.8.26.0100

Classe Assunto: Apelação Cível - Bancários Com Revisão

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Vania Rodrigues de Souza

Vara/Foro: 31ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de São Paulo

Voto nº 7176

APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. EMPRÉSTIMO FRAUDULENTO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA CONCORRENTE. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME: Recurso de apelação interposto pela parte ré contra sentença que declarou a inexigibilidade parcial de contrato de empréstimo pessoal, determinou o recálculo das parcelas e condenou o réu a restituir valores pagos a maior. A autora alegou ter sido vítima de fraude bancária, com contratação de empréstimo em seu nome e transferências para contas desconhecidas. **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:** A questão em discussão consiste em (i) verificar a responsabilidade da instituição financeira por falha na segurança do sistema e (ii) determinar a culpa concorrente da autora e do banco. **III. RAZÕES DE DECIDIR:** (1) A responsabilidade objetiva da instituição financeira foi confirmada, com base na falha na segurança do sistema que permitiu transações atípicas. A condição de hipervulnerabilidade da autora, idosa, exige cuidado redobrado do fornecedor. (2) A culpa concorrente foi reconhecida, atribuindo 80% ao banco e 20% à autora, devido à falha estrutural do banco e indução a erro da autora. **IV. DISPOSITIVO:** Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela parte ré, contra a r. sentença proferida às fls. 224/232, cujo relatório se adota, que julgou a demanda parcialmente procedente para: “a) Declarar a inexigibilidade parcial do contrato de empréstimo pessoal nº 471494829, reduzindo o valor principal do débito para R\$ 20.268,16 (vinte mil, duzentos e sessenta e oito reais e dezesseis centavos); b) Determinar que o réu proceda ao recálculo do contrato e das parcelas mensais, com base no novo valor principal estabelecido no item anterior, mantidas as demais condições contratuais; c) Condenar o réu a restituir à autora, na forma simples, os valores pagos a maior, autorizada a compensação com o saldo devedor das parcelas vincendas recalculadas. Sobre os valores a serem restituídos incidirá correção monetária pela Tabela Prática do TJSP desde cada desembolso e juros de mora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de 1% ao mês a partir da citação. A partir da vigência da Lei nº 14.905/2024 (1º de setembro de 2024), os juros deverão ser calculados unicamente de acordo com a taxa legal (art. 406 do CC), e a correção monetária pelo IPCA-E (art. 389, parágrafo único, do CC); d) Conceder à autora a faculdade de, no prazo de 30 (trinta) dias do trânsito em julgado, liquidar o saldo devedor remanescente, se houver, mediante pagamento do principal corrigido monetariamente pelo IPCA-E, sem encargos contratuais. Decorrido o prazo sem a quitação, o contrato seguirá seu curso normal, com as parcelas recalculadas;”.

Em suas razões recursais (fls. 236/257), a parte ré argui, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, pois não teve qualquer ingerência acerca do golpe. No mérito, defende a reforma integral da sentença ao argumento de que não houve falha na prestação do serviço, uma vez que as operações foram realizadas com o uso regular de senhas e dispositivos de segurança da própria apelada, o que atestaria a validade das transações. Alega que o prejuízo decorreu de culpa exclusiva da vítima e de terceiros mediante engenharia social ("golpe do falso funcionário"), configurando fortuito externo que rompe o nexo de causalidade e afasta a responsabilidade do banco. Assevera que é impossível e inexigível do apelante, manter vigilância em tempo real, no sentido de obstaculizar “transações fora do perfil” do consumidor. Afirmar que a apelada não comprovou irregularidades sistêmicas, sendo dela o ônus da prova, razão pela qual pugna pela improcedência total dos pedidos iniciais. Subsidiariamente, requer o reconhecimento da culpa concorrente com a repartição igualitária dos prejuízos, sustentando que a apelada agiu com negligência e imprudência ao fornecer voluntariamente dados sigilosos; bem como que a correção monetária incida desde a citação. Por fim, requer a revisão da condenação ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 273/274).

Contrarrazões a fls. 263/272 pelo desprovimento do recurso.

É o relato do essencial.

Cuidam os autos de ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais c/c pedido de tutela de urgência.

Indica a parte autora na inicial (fls. 1/16) ter sido vítima de fraude em sua conta bancária em 02 de dezembro de 2022, em razão de falhas no sistema de segurança do banco réu. Segundo narrou, terceiros contrataram um empréstimo pessoal em seu nome no valor de R\$ 33.068,16 e, em seguida, transferiram os valores para contas desconhecidas. Relatou que a fraude se iniciou com uma ligação de um suposto funcionário do banco, que detinha seus dados pessoais e sensíveis, e que a orientou a aguardar um bloqueio de segurança. Afirmou que as operações eram absolutamente fora de seu perfil, que registrou Boletim de Ocorrência e notificou o banco por escrito, sem obter solução. Aduziu que o réu passou a efetuar descontos mensais de R\$ 2.890,00 de sua aposentadoria para quitar o

empréstimo fraudulento.

Em sua contestação (fls. 89/124), o réu arguiu, preliminarmente, ilegitimidade passiva, litisconsórcio passivo necessário com os titulares das contas que receberam os valores e falta de interesse de agir. No mérito, defendeu a regularidade das transações, alegando que foram realizadas mediante uso de credenciais de segurança (senha e biometria) e que a própria autora admitiu ter fornecido informações a terceiros. Afirmou, ainda, que parte dos valores foi transferida para contas de titularidade da própria autora. Sustentou a ocorrência de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, o que configuraria fortuito externo e excludente de sua responsabilidade.

A r. Sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais.

Pois bem.

De saída, depreende-se, a partir do relato lançado, que a autora imputa responsabilidade à ré por falha na segurança de seu serviço, a legitimidade da instituição financeira para figurar no polo passivo da demanda está assim caracterizada.

Vale registrar que as condições da ação, dentre elas a legitimidade passiva, devem ser aferidas a partir da teoria da asserção, à luz da narrativa contida na petição inicial, não se confundindo com o exame do direito material objeto da ação.

A controvérsia devolvida a este e. Tribunal cinge-se à caracterização da culpa da instituição financeira no caso.

A relação entre as partes é de consumo (arts. 2º e 3º do CDC), figurando a parte autora como destinatária final dos serviços bancários fornecidos pela parte ré. Ademais, o CDC é plenamente aplicável às instituições financeiras, nos termos do verbete contido na Súmula nº 297 do C. STJ.

Ficou confirmado nos autos que a parte autora fora vítima do golpe conhecido como "Golpe da Falsa Central de Atendimento" (fls. 33/34 – boletim de ocorrência).

As transações contestadas consistem em diversas transferências sucessivas de grande monta (fls. 21), logo após a contratação de um empréstimo pessoal, e a falha na segurança do sistema da ré foi bem identificada na r. Sentença, como destaque:

"Contudo, a eventual cooperação da vítima não exime a instituição financeira de sua responsabilidade. O dever de segurança é inerente à atividade bancária, e a ela compete desenvolver mecanismos robustos para proteger o patrimônio de seus clientes. Nesse sentido, a Súmula nº 479 do STJ é categórica ao estabelecer que as

instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Com efeito, o dever de segurança do fornecedor de serviços bancários não é genérico. Inclui a obrigação de monitorar e identificar transações que destoem significativamente do perfil do consumidor. O Superior Tribunal de Justiça já assentou que a instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.

No caso, a contratação de empréstimo de alto valor, seguida de imediatas e sucessivas transferências que zeraram o saldo (fls. 21), configurou um padrão transacional anômalo que o sistema do réu falhou em detectar e bloquear. A condição de pessoa idosa da autora agrava a situação, enquadrando-a como consumidora hipervulnerável e exigindo do fornecedor um dever de cuidado redobrado."

É o caso.

Aliás, a recorrente não refuta de modo fundado que as operações se distanciam do perfil de consumo da correntista, valendo-se do argumento de que não lhe cabe o controle da movimentação financeira dos seus clientes. Engana-se a ré.

As instituições bancárias assumem o risco inerente às operações e contratações pelos meios de pagamento ofertados ao consumidor, o que inclui, por óbvio, a necessidade de criar sistemas eficazes, a fim de identificar a perpetração de fraude, tal como a indicada neste processo.

De rigor que as instituições financeiras estabeleçam limites transacionais que observem o perfil/padrão transacional dos usuários, bem como para que bloqueiem transações em desacordo com esse perfil.

Assim, tenho que há o dever de monitoração e suspensão de transações que fogem substancialmente do perfil de consumo, mesmo que estejam autorizadas pelo limite concedido a requerente.

Como bem decidiu a Terceira Turma do C. STJ que "(...) O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.⁴ A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.⁵

Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira (...)" (STJ - REsp: 2052228 DF 2022/0366485-2, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 12/09/2023, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 15/09/2023, supressão inexistente no original).

Há de se reconhecer que *"A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço."* (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).

Pragmaticamente, tem-se a configuração de uma falha na segurança do sistema que é imputável ao recorrente, reafirmando-se que a responsabilidade é objetiva dos bancos em caso de fraude, em conformidade com a Súmula 479, da Corte Superior, que enuncia que *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

O réu não trouxe aos autos documentos capazes de corroborar sua tese de inexistência de falha na prestação de serviço.

Pelo contrário, os extratos de fls. 21/23 comprovam que as transferências em valor significativo ocorreram de forma fracionada e sequencial logo após a liberação da quantia do empréstimo na conta da autora.

Ademais, não trouxe o banco réu histórico dos extratos da conta bancário da autora dos meses anteriores ao golpe que poderiam comprovar que as movimentações não destoavam completamente do padrão de movimentação da demandante.

Além disso, em se tratando do empréstimo contratado o banco réu não trouxe qualquer documento que demonstre sua validade, não há contrato assinado, gravação de voz, filmagem, ou prova de autenticação biométrica que comprove a manifestação válida de vontade por parte da autora. É de se notar que a contestação somente veio acompanhada do contrato social da ré e da procuração (fls. 125/149).

Em suma, a prova da realização do empréstimo é frágil e se soma a uma sequência de transações atípicas, elementos que corroboram a tese autoral de que não anuiu com a contratação do mútuo.

Tais circunstâncias deveriam ter acionado os mecanismos de alerta do sistema da instituição financeira apelante, o que não ocorreu, evidenciando a ineficiência do

controle adotado pelo banco.

De rigor, portanto, o reconhecimento da culpa da instituição financeira ré, ainda que atenuada pela concorrência de culpa da autora.

Quanto à repartição dos prejuízos ocorridos considerando a gravidade da culpa da requerida no caso concreto, que descumpriu requisitos mínimos de segurança exigidos às instituições financeiras, autorizando transação, ainda que indicativa de fraude, a culpa prepondera sobre a instituição, que responde pelo risco do negócio.

Tenho, assim, que o i. Juiz de origem corretamente atribuiu a proporção de 20% para a apelada e 80% para o banco apelante, uma vez que *“as culpas, embora concorrentes, não se equivalem em sua natureza. A falha do banco réu é de natureza estrutural, representando uma quebra do seu dever primário de segurança, inerente ao risco de sua atividade empresarial. A falha da autora, por sua vez, é de natureza circunstancial, decorrente de uma artilosa e pontual indução a erro. Essa distinção, aliada à condição de hipervulnerabilidade da consumidora, justifica a repartição assimétrica do prejuízo, atribuindo maior ônus à instituição financeira, que detém o controle dos meios para evitar a fraude”* (fls. 229).

No mais, no que tange aos termos iniciais de juros e correção monetária fixados em sentença, melhor sorte não assiste o apelante.

A correção monetária do dano material deve observar a Súmula nº 43 do c. STJ, incidindo a partir da data do efetivo prejuízo, ou seja, desde cada desembolso realizado, o que se aplica à restituição de valores indevidamente pagos, pois é nesse momento que o prejuízo se configura.

No mais, os juros de mora foram fixados desde a citação, nos moldes pleiteados pela ré.

Finalmente, correta a fixação das custas e dos honorários advocatícios, uma vez que as partes foram sucumbentes na demanda (art. 86, caput, do CPC). Ademais, a verba honorária foi fixada no patamar mínimo incidente sobre o valor da condenação (art. 85, § 2º, do CPC), não se verificando qualquer excesso ou irregularidade a justificar sua modificação.

Irretocável, portanto, a i. sentença.

Ante o exposto, voto **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso interposto.

Diante do decidido, a verba honorária deverá ser acrescida de 2% (dois por cento) a título de honorários recursais, pelo acréscimo de trabalho ao advogado da parte apelada na fase recursal, nos termos do art. 85 do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Atendem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA
Relatora