



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado  
**Gabinete**

**Registro: 2026.0000199192**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009246-33.2024.8.26.0302, da Comarca de Jaú, em que são apelantes BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A e BANCO BRADESCO S/A, é apelada GISELE CRISTINA DE TILIO DATILO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), JAIRO BRAZIL E SIDNEY BRAGA.

São Paulo, 10 de março de 2026.

**CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado  
Gabinete

**Voto nº 37849**

**Apelação Cível nº 1009246-33.2024.8.26.0302**

**Comarca: Jaú**

**Apelantes: Banco Mercantil do Brasil S/A e Banco Bradesco S/A**

**Apelado: Gisele Cristina de Tilio Datilo**

**Juiz de Direito: Dr(a). EWERTON MEIRELIS GONCALVES**

APELAÇÕES. Ação declaratória cumulada com pedido indenizatório. Transferências por meio de pix e contratação de empréstimo por erro decorrente de fraude (“golpe da falsa central de atendimento”). Pedidos parcialmente procedentes para declarar a inexigibilidade das transações e do empréstimo e condenar os réus ao ressarcimento, por danos morais, arbitrado em R\$8.000,00. Pleito de reforma. Possibilidade em parte. 1. Alegação de excludente de responsabilidade fundada em culpa de terceiro. Impossibilidade. Súmula nº 479 do E STJ. Estelionatário que teve acesso a informações pessoais da autora, circunstância apta a induzi-la a erro e constituiu causa determinante para o êxito do golpe. Movimentações elevadas e sucessivas, incompatíveis com o perfil da consumidora. Risco da atividade. Relação de consumo (artigo 927, parágrafo único, do Código Civil c.c. art. 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor). Inexigibilidade das transações e do empréstimo mantida. 2. Dano moral. Inocorrência. Situação que não extrapola o mero aborrecimento. Ausência de violação a direitos da personalidade, negatização indevida ou repercussão excepcional. Prejuízo resolvido com a restituição dos valores materiais. Recursos parcialmente providos.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado  
**Gabinete**

Dispositivo: deram parcial provimento aos recursos.

Trata-se de apelações interpostas por **Banco Bradesco S.A e Banco Mercantil do Brasil S.A**, em face da r. sentença proferida pelo MM. Juiz de Direito da 2ª Vara Cível da Comarca de Jaú, nos autos da ação declaratória cumulada com pedido indenizatório movida por **Gisele Cristina de Tilio**, que julgou procedentes os pedidos iniciais para declarar a nulidade do contrato de empréstimo, bem como a inexigibilidade das transferências bancárias realizadas, condenando os réus à restituição dos valores subtraídos, além do pagamento de indenização por danos morais, fixada em R\$ 8.000,00, além do pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Inconformado, apela o Banco Mercantil do Brasil S.A, pleiteando a reforma do decidido. Sustenta, em síntese, não ter concorrido para os prejuízos narrados. Afirma que as transferências realizadas em sua instituição decorreram de atos praticados exclusivamente pela autora, mediante autenticação regular, inexistindo qualquer defeito na prestação do serviço. Alega tratar-se de fortuito externo, consistente em fraude perpetrada por terceiro estranho à relação contratual, requerendo a reforma integral da r. sentença, com a exclusão das condenações impostas, inclusive quanto aos danos morais (fls.308/314).

Da mesma forma, o Banco Bradesco S.A busca a reforma do julgado. Sustenta, em síntese, a inexistência de falha na prestação do serviço, afirmando que as operações impugnadas foram realizadas pela



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado  
**Gabinete**

própria autora, mediante uso de senha pessoal e dispositivo regularmente habilitado, em ambiente seguro. Alega ser de conhecimento público o dever do correntista de zelar pela guarda de seus dados pessoais e credenciais de acesso. Defende a ocorrência de culpa exclusiva da autora ou de terceiro fraudador, pugnando pela improcedência dos pedidos ou, subsidiariamente, pelo afastamento da condenação por danos morais (fls.333/360).

A autora apresentou contrarrazões, pugnando pela manutenção da r. sentença (fls.324/332 e 436/458).

Recursos tempestivos, preparados e regularmente processados.

**É o relatório.**

Conheço dos recursos haja vista a presença dos pressupostos de admissibilidade. No mérito, respeitado o entendimento da d. magistrada *a quo*, dou-lhes parcial provimento ao recurso.

Trata-se de ação declaratória cumulada com pedido indenizatório, afirmando a autora, em síntese, que em 19 de julho de 2024, recebeu ligação telefônica de pessoa que se apresentou como funcionária de instituição financeira, informando a suposta ocorrência de fraude em sua conta bancária. Aduziu que o interlocutor demonstrava amplo conhecimento de seus dados pessoais e bancários, circunstância que lhe conferiu credibilidade, motivo pelo qual seguiu as orientações recebidas.

Sustentou que, induzida em erro, constatou a contratação de empréstimo no valor de R\$ 25.594,82, bem como a realização de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado  
**Gabinete**

transferências bancárias, sendo uma via TED no montante de R\$ 9.900,00 e outra via PIX no valor de R\$ 9.999,99, além de outras movimentações, totalizando prejuízo significativo. Informou que houve estorno parcial da quantia de R\$ 708,43, permanecendo saldo remanescente de R\$ 5.694,83, além do valor relativo ao empréstimo contratado. Pugnou pela declaração de inexigibilidade do débito, restituição dos valores subtraídos e condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos morais.

O Banco Bradesco S.A alegou a inexistência de falha na prestação do serviço, sustentando que as operações foram realizadas pela própria autora, mediante uso de senha pessoal e dispositivo previamente habilitado, defendendo a ocorrência de culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro fraudador.

De sua parte, Banco Mercantil do Brasil S.A afirmou não ter concorrido para os prejuízos narrados, aduzindo que as transferências decorreram de fraude externa, igualmente pugnano pela improcedência dos pedidos. Houve réplica.

Sobreveio a r. sentença pela qual o d. magistrado *a quo* acolheu parcialmente os pedidos iniciais, reconhecendo a falha na prestação do serviço e condenando os réus à restituição dos valores, bem como ao pagamento de indenização por danos morais.

A lide comporta análise à luz da legislação consumerista, conforme se extrai da Súmula 297, do E. Superior Tribunal de Justiça:



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado  
Gabinete

***“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.***

No caso concreto, restou demonstrado que a autora foi vítima do chamado “golpe da falsa central de atendimento”, prática reiteradamente noticiada e amplamente judicializada, por meio da qual o consumidor é induzido a realizar operações bancárias sob orientação de fraudadores que se passam por funcionários de instituições financeiras.

Ainda que não excluída a concorrência da autora, não há como isentar as instituições bancárias de responsabilidade quanto à higidez das operações, mercê do risco inerente à própria atividade, à medida que deve disponibilizar meios plenamente seguros e eficazes para a identificação dos usuários, com vistas a impedir fraudes, nos termos do artigo 927, parágrafo único, do Código Civil.

Nesse contexto, não é possível isentar as instituições financeiras de responsabilidade quanto à higidez das operações realizadas, mercê do risco inerente à atividade que exploram, impondo-se a adoção de mecanismos eficazes de controle e validação, especialmente diante de movimentações atípicas, nos termos do artigo 927, parágrafo único, do Código Civil, c.c. artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, a contratação do empréstimo, seguida da imediata dispersão dos valores por meio de transferências sucessivas, revela fragilidade no controle das operações e falha no dever de segurança,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado  
**Gabinete**

especialmente diante da inexistência de mecanismos eficazes de verificação e validação das transações realizadas em perfil manifestamente atípico.

Nesse sentido, é certo que a evolução dos meios tecnológicos possibilitou a contratação de produtos e serviços bancários por meio eletrônico, tais como *internet banking*, aplicativos e atendimento remoto, instrumentos que, por um lado, facilitam a vida do consumidor e por outro, reduzem os custos operacionais das instituições financeiras, impondo-se ao direito a adaptação das normas às novas formas de contratação.

Com efeito, aplicável o artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece a responsabilidade objetiva dos fornecedores por falhas relativas à prestação dos serviços.

A responsabilidade objetiva vem estabelecida no Código do Consumidor, em razão da teoria do risco do negócio, que segundo dispõe Sérgio Cavalieri Filho, decorre do exercício da atividade:

*“Pela teoria do risco do empreendimento, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente da culpa. Este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre dos simples fatos de*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado  
**Gabinete**

*dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, estocar, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços. O fornecedor passa a ser o garante dos produtos e serviços que oferece no mercado de consumo, respondendo pela qualidade e segurança dos mesmos.”* (Cavaliere Filho, Sergio – Programa de responsabilidade civil / Sergio Cavaliere Filho. 11. Ed. São Paulo : Atlas, 2014 – p.544)

Desse modo, o legislador, considerando os riscos da atividade, nos termos do §3º, do artigo 14, do CDC, apontou como excludente da responsabilidade do fornecedor, tão somente, a prova no sentido de que o defeito na prestação de serviço não existiu, houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (que *in casu* não pode ser invocada), o que como dito, não ocorreu na hipótese.

Destarte, irretorquível a declaração de inexigibilidade das transações impugnadas e do contrato de empréstimo firmado, impondo-se a restituição dos valores efetivamente subtraídos e não recuperados, providência que deve ser mantida.

Em relação ao dano moral, com razão os apelantes.

Com efeito, as operações impugnadas foram realizadas pela própria autora, por meio de aparelho previamente habilitado e mediante uso de senha pessoal, ainda que induzida em erro por terceiro.

Nesse contexto, considerando que as transações foram efetivadas de forma voluntária, a partir de equipamento regularmente cadastrado, bem como a inexistência de negativação indevida, exposição vexatória, comprometimento da subsistência ou qualquer outra repercussão



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado  
Gabinete

excepcional, entendo que a condenação por dano moral deve ser afastada.

Vale ressaltar que a negligência e a imprudência da autora foram relevantes, pois seguiu orientações transmitidas por suposto funcionário ao telefone sem a adoção de cautelas mínimas, notadamente ao efetuar transferências bancárias para contas de terceiros, procedimento que, por si só, revela indício evidente de fraude.

Desse modo, embora desconfortável a situação a que se sujeitou o autor, não se revela suficiente para a caracterização do dano moral, o que se configura como “(...) *a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo*” (Programa de responsabilidade civil, 2ª ed., SP: Malheiros, 1998, p. 78, apud Carlos Roberto Gonçalves, Responsabilidade civil, 8ª ed., SP: Saraiva, 2003, p. 549/550)” (4ª Câmara de Direito Privado, Apelação n.º 0008073-46.2008, Rel. Des. Teixeira Leite, j. 21/08/2014, v.u.).

Ademais, inexistente registro de negativação indevida do nome da autora, exposição vexatória ou qualquer outro desdobramento excepcional apto a justificar a reparação extrapatrimonial.

De se ver que o dissabor experimentado pela autora, na



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado  
**Gabinete**

hipótese dos autos, não se mostra passível de reparação, porquanto o dano, no caso, não se apresenta *in re ipsa*.

Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com 50% das custas e despesas processuais, nos termos do artigo 86 do Código de Processo Civil.

Quanto aos honorários advocatícios, aplicável a regra inserta no artigo 85, §§ 1º e 2º, do Código de Processo Civil, fixando-se a verba honorária em 20% sobre o proveito econômico obtido pelas respectivas partes.

Ante o exposto, por meu voto, **dou parcial provimento** aos recursos, nos termos da fundamentação supra.

**CLAUDIA GRIECO TABOSA PESSOA**  
Relatora