



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

Registro: 2026.0000047725

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009278-39.2025.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado ELIEL LOPES FERREIRA.

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 ao recurso. 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, 4 de fevereiro 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 37458

Apelação Cível nº 1009278-39.2025.8.26.0161

Comarca: Diadema

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Eliel Lopes Ferreira

Juiz de Direito: Dr(a). Erika Diniz

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório. Empréstimos e subseqüentes transferências por meio de PIX. Pedidos parcialmente procedentes para declarar a irregularidade das transações, determinar a restituição, em dobro, dos valores descontados e condenar o réu ao ressarcimento dos danos morais, no valor de R\$5.000,00. Pleito de reforma. Possibilidade, em parte. 1. Alegação de excludente de responsabilidade oriunda da ação de terceiros. Impossibilidade. Súmula nº 479, do E STJ. Transações elevadas e simultâneas que não se coadunavam com o perfil do autor. Risco da atividade. Relação de consumo. Princípio do diálogo das fontes. Art. 927, parágrafo único, do Código Civil c.c 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor. Transações inexigíveis. 2. Repetição em dobro. Hipótese de engano justificável. Autor que atuou de modo a contribuir com a fraude em relação às transferências, ainda que por erro. Hipótese de engano justificável. Restituição que deve ser realizada de forma simples. 3. Dano moral. Inocorrência. Suposta restrição não demonstrada. Fato novo apresentado em réplica e mediante print parcial. Situação que configura mero aborrecimento. Inexistência de mácula à honra ou subsistência. Fato resolvido pelo ressarcimento do dano material. Recurso parcialmente provido.



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

Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Banco Bradesco S/A**, em face da r. sentença de fls.151/155, proferida pelo MM. Juiz da 1ª Vara Cível da Comarca de Diadema, nos autos da ação declaratória cumulada com pedido indenizatório, proposta por **Eliel Lopes Ferreira**, que acolheu os pedidos iniciais para declarar a inexigibilidade de todas as operações fraudulentas impugnadas, determinar a restituição, em dobro, do valor subtraído da conta do autor e condená-lo ao pagamento de R\$5.000,00, a título de dano moral, além das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em R\$1.000,00.

Inconformado, apela o réu, sustentando, em síntese, que o autor foi vítima de fraude praticada por terceiro, sem qualquer participação da instituição financeira. Alegou que as operações foram realizadas mediante uso de senha pessoal, o que afasta sua responsabilidade. Afirma a existência de culpa exclusiva da vítima, inexistência de falha na prestação de serviços e a ausência de nexo causal entre a conduta do réu e os danos alegados. Impugna a condenação à restituição em dobro. Aduz que o dano moral não restou demonstrado. Por fim, impugna a incidência dos juros de mora a contar do evento danoso (fls.159/176).

O autor ofereceu contrarrazões (fls.186/195).

Recurso tempestivo, preparado e regularmente processado, nos termos legais.



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

É o relatório.

Conheço do recurso, haja vista a presença dos pressupostos de admissibilidade. No mérito, respeitado o entendimento do d. magistrado *a quo*, dou parcial provimento ao recurso.

Trata-se de ação declaratória visando à inexigibilidade de transações não conhecidas e ao ressarcimento dos danos material e moral. Alegou o autor ter recebido mensagem de texto acerca de uma transação no valor de R\$5.000,00, e em seguida, uma ligação telefônica (de pessoa que se identificou como responsável pela área de segurança do réu), indagando-lhe acerca de acesso a conta na cidade do Rio de Janeiro. Aduziu que, posteriormente, consultando seu extrato, tomou conhecimento de transações indevidas, que resultaram em prejuízo, no importe de R\$46.680,00. Pugnou pela inexigibilidade dos débitos, restituição dos valores eventualmente exigidos e pela condenação do réu ao ressarcimento pelo dano moral.

De seu turno, o réu sustentou a inexistência denexo de causalidade entre os danos alegados e eventual falha na prestação do serviço, em razão da ação de terceiro aliada à culpa exclusiva do autor. Pugnou pela improcedência dos pedidos iniciais.

Sobreveio a r. sentença pela qual a d. magistrada *a quo* acolheu parcialmente os pedidos iniciais para reconhecer a irregularidade das transações impugnadas, determinar a restituição, em dobro, dos valores debitados da conta do autor e condenar o réu ao ressarcimento do dano moral.

Sobreveio a r. sentença, na qual o d. Juízo *a quo* declarou



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

a inexigibilidade do contrato, determinou a restituição dos valores, em dobro, e condenou o réu ao ressarcimento do dano moral, em razão da inexistência de prova quanto à regularidade das transações.

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

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

Na hipótese, restou demonstrado que o autor foi vítima do chamado “golpe da falsa central de atendimento”, prática reiteradamente noticiada e judicializada, na qual o consumidor é induzido a fornecer dados ou a realizar operações bancárias sob orientação de fraudadores que se passam por funcionários da instituição financeira.

Com efeito, ainda que não excluída a concorrência do autor, não há como isentar a instituição bancária de responsabilidade, mercê do natural risco da 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.

Convém destacar que, para corroborar a eficácia do sistema de segurança, caberia à instituição bancária a verificação prévia junto ao autor, especialmente em se considerando a contratação simultânea de dois empréstimos seguidos de duas transferências por meio de “pix”, nos valores de R\$23.000,00 e R\$1.1190,00, ambas destinadas a terceiros sem histórico de relação bancária com o requerente, circunstância que, por si só, deveria



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

ensejar suspeita fundada (fl.38).

Ademais, a partir do histórico de movimentações bancárias levadas a efeito pelo autor, nota-se que a intensa movimentação, no importe de R\$46.680,00, se mostrava incompatível com seu perfil (fls.25/40), revelando falha na prestação do serviço bancário, especialmente diante da inexistência de mecanismos eficazes de verificação e validação da operação.

Nesse sentido, é certo que a evolução dos meios tecnológicos possibilitou que os contratos sejam realizados por meio da *internet, smartphone, telemarketing* e outras formas eletrônicas, instrumentos que, de um lado facilitam a vida para ambas as partes e de outro, reduzem os gastos das instituições financeiras, com pessoal para atendimento etc..., restando ao direito se adaptar as normas formas 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



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

lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre dos simples fatos de 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, impondo-se a devolução dos respectivos valores descontados.

Em relação à restituição do valor disponibilizado, observe-se que, tecnicamente, o procedimento não se confunde com compensação (no sentido jurídico da expressão, pois compensação se procede quanto a obrigações distintas de parte a parte e aqui tratamos de mera devolução do que foi disponibilizado, abatido o valor dos descontos efetuados).

Com efeito, as transações impugnadas foram realizadas mediante alguma colaboração do autor – ainda que induzido a erro -,



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

circunstância que, embora não afaste por completo a responsabilidade da instituição financeira, pode ser considerada como hipótese de engano justificável, nos termos do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, razão pela qual impõe-se a devolução simples.

Ademais, quanto aos danos morais, à luz dos autos, extrai-se que o autor não demonstrou a ocorrência de prejuízo concreto, como lhe incumbia.

Vale ressaltar, a negligência e a imprudência que permearam a conduta do autor foram igualmente relevantes, à medida que atendeu à orientação do suposto funcionário do réu, por meio de conversa telefônica, sem qualquer cautela (fls.44/46).

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.).



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

Ademais, não há registro de negatização dos dados do autor, eventuais dificuldades financeiras, decorrentes do fato ou ainda qualquer outra situação vexatória. Nesse aspecto, nota-se que na inicial o autor não apontou a existência de qualquer inserção de seus dados nos órgãos de proteção ao crédito, mas, em réplica, coligiu *print* parcial de suposta notificação que não deve ser considerado neste processo (fl.148).

De se ver que o dissabor experimentado pelo apelado, na 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 (art. 86, do CPC).

Quanto aos honorários advocatícios, aplicável a regra inserta no artigo 85, §§ 1º e 2º, do Código de Processo Civil.

Nesse passo, considerada a natureza e complexidade da demanda, o trabalho realizado e o esforço desenvolvido pelos patronos, fixo os honorários em 20% sobre o proveito econômico obtido pelas respectivas partes.

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

CLAUDIA GRIECO TABOSA PESSOA

Relatora