



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

Registro: 2026.0000199193

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013119-26.2025.8.26.0037, da Comarca de Araraquara, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada TELMA SOMENZARI.

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, 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 37850

Apelação Cível nº 1013119-26.2025.8.26.0037

Comarca: Araraquara

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Telma Somenzari

Juiz de Direito: Dr(a). ANA CLAUDIA HABICE KOCK

APELAÇÃO. 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, determinar a restituição dos valores descontados e condenar o réu ao ressarcimento, por danos morais, arbitrado em R\$5.000,00. 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, negação indevida ou repercussão excepcional. Prejuízo resolvido com a restituição dos valores materiais. Recurso parcialmente



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

provido.

Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso.

Trata-se de apelação interposta por **Banco Bradesco S/A**, em face da r. sentença de fls. 481/488, proferida pela MM. Juíza da 4ª Vara Cível da Comarca de Araraquara, nos autos da ação declaratória cumulada com pedido indenizatório movida por **Telma Somenzari**, que acolheu parcialmente os pedidos iniciais para declarar a inexigibilidade do empréstimo nº CCB nº 539229952, condenar o réu à restituição simples dos valores subtraídos da conta bancária da autora, à exceção dos valores anteriormente recuperados, bem como ao ressarcimento da quantia de R\$ 5.000,00, a título de danos morais, além do pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em R\$ 1.000,00.

Inconformado, apela o banco requerido, pleiteando a reforma do decidido. Sustenta, em síntese, que as transações foram realizadas em estrita observância aos procedimentos de segurança adotados pela instituição financeira. Alega ser de conhecimento público o dever contratual do correntista de zelar pela guarda de seus dados pessoais e senhas. Argumenta que a autora confessou ter cumprido orientações de terceiro estranho à relação contratual, realizando voluntariamente as transações impugnadas. Aduz ter acionado o mecanismo especial de devolução de valores, sem sucesso. Pleiteia, ao final, a reforma da r. sentença, para o fim de afastar a condenação imposta, inclusive quanto aos danos morais (fls.



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

492/528).

A autora apresentou contrarrazões, pugnando pela manutenção da r. sentença (fls. 531/538).

Recurso tempestivo, preparado e regularmente processado.

É o relatório.

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

Trata-se de ação declaratória cumulada com pedido indenizatório, afirmando a autora que, em 14/08/2025, recebeu ligação telefônica de pessoa que se passou por funcionário do banco réu, informando a suposta ocorrência de fraude em sua conta e orientando a realização de transferências, por meio de *pix* e a contratação de empréstimo. Alegou que o interlocutor demonstrava domínio acerca de seus dados bancários, razão pela qual aderiu às orientações recebidas, efetuando três transferências por meio de *pix*, que totalizaram R\$ 100.000,00, bem como contratando empréstimo no valor de R\$ 15.036,00. Pugnou pela declaração de inexigibilidade do débito, restituição dos valores subtraídos e condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

O banco réu, em sede de contestação, sustentou a inexistência de falha na prestação do serviço, aduzindo que as operações foram realizadas mediante uso de senha pessoal e dispositivo da própria



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

autora, configurando culpa exclusiva da consumidora, que confessadamente cumpriu orientações de terceiro, autor da fraude.

Sobreveio a r. sentença pela qual a d. magistrada *a quo* acolheu parcialmente os pedidos iniciais, reconhecendo a falha na prestação do serviço e condenando o réu à restituição dos valores, bem como ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 481/488).

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”.

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, pessoa idosa, não há como isentar a instituição bancária 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.

Convém destacar que, para corroborar a eficácia do sistema de segurança, caberia à instituição bancária a verificação prévia junto



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

à autora, especialmente se considerado que, em curto espaço de tempo, foram realizadas três transferências, por meio de *pix*, nos valores de R\$ 60.000,00, R\$ 25.000,00 e R\$ 15.000,00, totalizando R\$ 100.000,00, além da contratação de empréstimo, no valor de R\$ 15.036,00, circunstância que, por si só, deveria ensejar fundada suspeita, mormente diante da ausência de prova de que a autora realizasse movimentações semelhantes anteriormente.

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, 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:



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

“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 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 e do empréstimo contratado, impondo-se a devolução dos respectivos valores descontados e transferidos.

Em relação ao dano moral, com razão o apelante.

Com efeito, as transações impugnadas foram realizadas



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

pela própria autora, por meio de aparelho previamente habilitado e mediante uso de senha pessoal.

Nesse contexto, considerando que as operações foram efetivadas de forma voluntária (ainda que após induzimento por terceiro), e a partir de equipamento regularmente cadastrado, a condenação por dano moral deve ser afastada.

Saliente-se que a negligência e a imprudência da autora foram relevantes, à medida que cumpriu orientações transmitidas, por meio de telefone, por suposto funcionário do réu, sem a adoção de cautelas mínimas, notadamente, aquelas exigidas para efetuar transferências quanto a elevados valores, na hipótese ainda destinados a pessoas físicas, 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



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

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 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