



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000298770

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000041-85.2025.8.26.0579, da Comarca de São Luiz do Paraitinga, em que é apelante LUCIA SILVA MORAES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BMG S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E WALTER FONSECA.

São Paulo, 2 de abril de 2026.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1000041-85.2025.8.26.0579

COMARCA DE SÃO LUIZ DO PARAITINGA

APELANTE: LUCIA SILVA MORAES

APELADO: BANCO BMG S.A.

JUÍZA: ANA LETICIA OLIVEIRA DOS SANTOS

Voto nº 3363

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. RESTITUIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Golpe do falso funcionário. Contratação de empréstimo bancário seguida de transferência via PIX para terceira pessoa. Sentença de improcedência. Insurgência da autora. PRELIMINAR. Preliminar de inépcia recursal, deduzida pelo réu em sede de contrarrazões, afastada. MÉRITO. Banco que juntou documentação suficiente para comprovar a contratação do empréstimo. Insuficiência dos elementos coligidos para caracterizar o nexo de causalidade entre o dano sofrido pela autora e a prestação de serviços pelo banco réu. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 177/182 (declarada às fls. 187/188) dos autos da *ação declaratória de inexistência de negócio jurídico c/c repetição de indébito e indenização por danos morais com antecipação da tutela*¹, ajuizada por LUCIA SILVA MORAES em face de BANCO BMG S.A., por meio da qual a MM^a. Juíza julgou improcedentes os pedidos iniciais, condenando a autora no pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade judiciária.

Recorre a autora (fls. 192/203).

Recurso tempestivo e dispensado de preparo (fls. 46/49), respondido em fls. 207/219 (com preliminar de não conhecimento do recurso, por ofensa ao princípio da dialeticidade).

¹ R\$ 16.407,98 em janeiro de 2025.

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO

De acordo com o relatório da r. sentença, que se adota, a autora alegou, na inicial, que *“recebeu ligação telefônica do número (11) 96929-8938, tendo a pessoa se identificado como funcionária do Banco requerido e informado que a requerente possuía um empréstimo ativo com a instituição no valor de R\$ 9.300,00, a ser pago em parcelas de R\$ 222,46, tendo oferecido uma portabilidade, com a promessa de quitação a dívida e contratação de um novo empréstimo de menor valor. Narra que, dias depois, outra pessoa entrou em contato para confirmar a portabilidade e solicitou que ela realizasse um pix no valor de R\$ 6.544,83 para a chave vinculada ao nome de KAIQUE FELIPE OLIVEIRA. Afirma que aceitou a proposta de portabilidade e efetuou a transferência. Discorre que, após buscar informação junto ao Banco do Brasil, foi surpreendida ao saber que um novo empréstimo de mais de R\$ 8.000,00 havia sido contratado em seu nome, junto ao requerido, sem a sua anuência. Requereu a antecipação de tutela, com o fim de se suspender os descontos referente ao empréstimo questionado, com a cominação de multa em caso de descumprimento. Ao final, requereu a declaração da inexistência da relação jurídica referente ao contrato de empréstimo n.º 438753913, bem como a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados de seu benefício e a condenação à indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00”*.

Deferida a tutela de urgência para suspensão da cobrança relativa ao empréstimo (fls. 46/49), o réu foi citado e contestou (fls. 58/72, com documentos de fls. 133/150). A autora apresentou réplica (fls. 154/162); as partes se manifestaram sobre provas (fls. 166/169 e 173/176); após, o feito foi sentenciado, entendendo a MM^a Juíza que:

“(...) Impugnou a autora os descontos efetuados sobre seu benefício previdenciário pela parte requerida aduzindo que não firmou com a instituição financeira ré tal contrato de empréstimo, sendo certo que teria caído em golpe que a fez realizar contratação de empréstimo para portabilidade de outro empréstimo anteriormente realizado.

Por sua vez a requerida sustentou que o desconto em questão foi autorizado pela autora, conforme contrato anexado às fls. 133/149.

O requerido trouxe aos autos os contratos firmados eletronicamente pela autora que comprovam as operações por ele indicadas em contestação, conforme se observa às fls. 133/149 com detalhamento no extrato para conferência de fls. 150, acompanhados de documento pessoal da autora (fls. 147/148), além de assinatura por biometria facial (selfie de fls. 149) e comprovante de transferência do valor de R\$ 8.620,12 (fls. 150).

Da atenta análise de todos os documentos anexados aos autos verifico que, conforme extrato juntado pela parte requerente a fl. 30, o requerido depositou em sua conta corrente junto ao Banco do Brasil a quantia contratada de R\$ 8.620,12. Conforme o mesmo extrato, verifico que a requerente transferiu para outra conta bancária de sua titularidade a quantia de R\$ 8.000,00 em 21/06/2024, permanecendo, portanto, nesta conta a quantia residual do empréstimo feito de R\$ 620,12. Analisando, ainda, o documento acostado a fls. 28, verifico que consta extrato da conta que a requerente possui junto ao banco Nu, para o qual foi transferida a quantia de R\$ 8.000,00. Verifico que, no dia 21/06/2024, a requerente realizou a transferência, via pix, para a conta de Kaike Felipe Oliveira, no valor de R\$ 6.544,83, que afirma ser a conta que teria sido instruída para transferir o valor, permanecendo naquela conta, portanto, a quantia de R\$ 1.455,17. Portanto, de toda a transação efetivada, verifico que permaneceu com a requerente o valor residual de R\$ 2.075,29, valor este que a mesma não informou o destino, fazendo este Juízo concluir que a mesma permaneceu com o chamado “troco” do empréstimo efetivado.

Ressalto, ainda, que, da atenta análise do Boletim de Ocorrência juntado a fls. 26/27, verifico que a requerente afirmou que teria informado a pessoa de nome “LAIZA” dados do seu empréstimo anterior e posteriormente informou que em outra ligação por ela recebida, agora de pessoa chamada “AMANDA”, ela teria confirmado a efetivação da portabilidade e que ela teria feito o reconhecimento facial.

Efetivamente, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos sofridos pelos consumidores em virtude de atos ilícitos praticados por terceiros que se valem do fato do serviço da atividade financeira para praticá-los, consoante dispõe a Súmula 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”.

Ocorre que, no caso em apreço, não se verifica qualquer elemento revelador de eventual falha na prestação de serviços por parte do requerido, pelo que deve ser reputada

como fortuito externo a fraude que partiu de ambiente alheio ao sistema eletrônico da parte requerida e se valeu de ações da requerente.

Da narrativa fática da inicial se extrai que foi a própria requerente quem, ainda que movida por falsa percepção da realidade, acreditou nas orientações dos fraudadores e contratou o empréstimo indicado, com o fim de fazer portabilidade de empréstimo anteriormente contratado, “com troco”, e, assim, possibilitou a concretização da fraude em questão.

E diante da ausência de cautela necessária por parte exclusiva da requerente, foi efetivada a transferência, via Pix, a pessoa indicada pelos fraudadores, no valor de R\$ 6.544,83, inexistindo assim nexos de causalidade entre a conduta da instituição de pagamentos e o resultado da ação danosa praticada por terceiro, pois a instituição financeira não tinha como identificar o emprego do ilícito, uma vez que iniciado absolutamente fora do ambiente eletrônico da parte ré,

com relevante colaboração da requerente.

Diante de tal documentação, tenho que o requerido se desincumbiu do ônus processual que lhe competia quanto à comprovação da efetiva contratação pela autora do contrato impugnado em inicial, tendo demonstrado a origem e regularidade dos descontos impugnados, impondo-se, por conseguinte, a improcedência dos pedidos.

(...)

Insurge-se a autora, sustentando que a fraude só foi possível “porque os criminosos tiveram acesso a dados sigilosos e específicos da APELANTE, que estavam sob a guarda e proteção do APELADO”, vez que “os fraudadores não realizaram uma abordagem genérica, eles contataram a APELANTE cientes de que ela possuía um empréstimo ativo com o Banco BMG, informando o valor exato de R\$ 9.300,00 (nove mil e trezentos reais) e o montante preciso das parcelas de R\$ 222,46 (duzentos e vinte e dois reais e quarenta e seis centavos)”, o que comprova a ocorrência de vazamento de dados, representativa da falha de segurança do réu. Alega que a celebração do contrato de empréstimo se deu de forma viciada, sem seu consentimento, importando em nulidade. Pede o provimento do recurso para “reformular integralmente a r. sentença de Fls. 177/182, para, no mérito, declarar a inexistência e a nulidade da relação jurídica referente ao contrato de empréstimo n° 438753913; condenar o APELADO à restituição, em dobro, de todos os valores indevidamente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

descontados do benefício previdenciário da APELANTE, no montante de R\$ 1.407,98 (mil quatrocentos e sete reais e noventa e oito centavos), bem como os que porventura tenham sido descontados no curso da lide, tudo a ser corrigido monetariamente e acrescido dos juros legais cabíveis; o pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais)”, com consequente inversão da sucumbência.

De início, não comporta acolhimento a alegação preliminar, deduzida pelo réu em sede de contrarrazões, de inépcia do recurso de apelação da autora, por ausência de impugnação específica aos fundamentos da sentença.

De acordo com o princípio da dialeticidade, compete à parte recorrente veicular os motivos para a reforma do pronunciamento judicial impugnado; no caso dos autos, vê-se que a apelante efetivamente direcionou a sua argumentação para o que consta da sentença apelada, promovendo a exposição dos fatos e do direito e apresentando os elementos que ensejariam, a seu ver, a reforma do *decisum*, com explícita delimitação dos seus pedidos.

Rejeito, portanto, a preliminar arguida.

Conhecido, o recurso não comporta provimento.

É certo que, em se tratando de relação de consumo (artigos 2º e 3º do CDC), estabelece a lei o dever do fornecedor se pautar com diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor art. 6º inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º inc. VIII).

Entretanto, sendo controvertidos os fatos alegados, a responsabilização objetiva não dispensa a prova do nexo de causalidade entre a conduta do suposto agente e o dano. E, na hipótese, a autora não logrou demonstrar qual teria sido a falha da instituição financeira no evento narrado.

A narrativa da inicial é a de que a autora recebeu ligação de terceiro, que se passou por preposto do banco réu, oferecendo a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

portabilidade de empréstimo consignado, com a promessa de quitação da dívida e contratação de novo empréstimo de menor valor. Dias depois, recebeu nova ligação de outro suposto preposto do réu para confirmar a portabilidade, solicitando que a autora realizasse PIX do valor de R\$ 6.544,83 para chave vinculada ao nome de terceira pessoa. Ainda segundo a versão inicial, a autora *“acreditando se tratar de um procedimento lícito e seguro, posto que a atendente demonstrou saber todos os seus dados pessoais e dados bancários”*, aceitou a proposta e efetuou a transferência, tendo, posteriormente, tomado ciência de que fora contratado novo empréstimo em seu nome, no valor de R\$ 8.000,00, do qual não teria consentido.

Não obstante o narrado na inicial, a versão apresentada pela autora quando do registro do boletim de ocorrência de fls. 26/27 diverge, na medida em que naquela oportunidade, diferentemente, declarou que a ligação recebida fora de uma financeira que ofertara a compra de dívida, *“tendo a vítima [autora] informado que já possui empréstimo junto ao Banco BMG no valor de R\$ 9.300,00, parcelas de R\$ 222,46”*. Segue, então, explanando sobre a nova ligação recebida, dias depois, oferecendo-lhe a portabilidade, com solicitação da transferência de R\$ 6.544,83 via PIX para chave *“19 998.58.26.32 em nome de KAIQUE FELIPE OLVEIRA”*.

Como se vê, não há demonstração de que os fraudadores tivessem em posse de dados sigilosos da autora, haja vista que a própria requerente declarou que informou na ligação os dados de seu contrato. Além disso, dos números telefônicos referidos pela autora não havia como deduzir que fossem provenientes de canais de atendimento do banco réu.

Destarte, o único liame trazido pela autora para responsabilização do apelado foi a suposta ligação. No entanto, não ficou demonstrado que o número de telefone (11) 96929-8938 e (11) 91191-0202, por meio do qual recebeu a ligação de Laiza e Amanda, supostas funcionárias do banco réu, integre os canais de comunicação da instituição financeira.

Afora isso, são controversas as atitudes da requerente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

após a contratação que impugna, consoante se verifica da análise dos extratos de fls. 28/30: a contratação questionada ocorreu em 12/06/2024, tendo a autora recebido o valor do empréstimo em sua conta do Banco do Brasil em 19/06/2024 (R\$ 8.620,12, fls. 30 e 150), e transferido, em 21/06/2024, parte do valor (R\$ 8.000,00) para sua conta no Nu Bank (fls. 28) e, após, realizado o PIX de R\$ 6.544,83 para terceiro (fls. 29), retendo para si parte do valor, portanto. Some-se, ainda, que a autora apenas registrou boletim de ocorrência três meses depois, aos 12/09/2024 (fls. 26/27), e apenas ajuizou a presente ação em janeiro de 2025.

O apelado, por sua vez, apresentou o “*instrumento contratual*” firmado entre as partes, realizado por meio digital, com assinatura eletrônica mediante envio de documentos pessoais e captura de “*selfie*”, constando geolocalização e ID da sessão do usuário (fls. 133/149). A autora confessou ter formalizado a avença; conquanto alegue que acreditava estar contratando portabilidade de contrato anterior com o réu, os termos da avença são claros, constando que o valor é de livre utilização, estando em branco os campos referentes à refinanciamento e portabilidade de dívida (fls. 133), não sendo críveis as alegações da apelante.

Não há nos autos, assim, demonstração de qualquer conduta do réu que tenha contribuído para a ocorrência da fraude. Pelo contrário, constata-se que o resultado danoso realmente decorreu de culpa exclusiva de terceiro e da autora, que, induzida pelo golpista, agiu de forma imprudente.

Como é cediço, o artigo 14, parágrafo 3º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor prevê que o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. É justamente o caso dos autos, restando, por conseguinte, afastada a responsabilidade do réu.

Nesse sentido, é o posicionamento deste E. Tribunal de Justiça em casos semelhantes:

*Ação indenizatória por danos materiais e morais. Ilegitimidade passiva ad causam - A pretensão da autora funda-se na existência de falha na prestação do serviço do réu, viabilizando a atuação de fraudadores acarretando os danos por ela experimentados - Pertinência subjetiva passiva bem evidenciada - Preliminar repelida. - Ação indenizatória por danos morais e materiais - Depósitos bancários - Alegação de depósitos bancários equivocados efetuados por fraudador em conta corrente da autora, com pedido de estorno - **Responsabilidade objetiva da instituição financeira, somente elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC - Culpa exclusiva da vítima (autora), que rompe o nexo causal - Transferências bancárias efetuadas pela autora, sem se cercar das cautelas necessárias confirmando de fato as operações bancárias - Inexistência de falha na prestação do serviço do Banco réu - Rompimento do nexo causal bem evidenciado - Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar do Banco réu - Sentença reformada - Recurso provido. Recurso provido.** (TJSP; Apelação Cível 1003049-79.2017.8.26.0505; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Pires - 3ª Vara; Data do Julgamento: 27/01/2020; Data de Registro: 27/01/2020). (g.n.)*

*DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO SOMENTE DO RÉU. 1. Alegação de ilegitimidade passiva. Inconsistência. Teoria da asserção. Legitimidade passiva configurada a partir da alegação do consumidor, atribuindo responsabilidade ao réu. A análise de caracterização ou não da responsabilidade diz respeito ao mérito. 2. Golpe da falsa central de atendimento. Autora que foi vítima de "falsa central de atendimento", tendo terceiro entrado em contato por ligação telefônica, informando a realização de empréstimo em seu nome, e que para o cancelamento precisaria devolver o valor. Pix efetuado pela autora para terceira pessoa, sem qualquer ligação com o banco. **Autora que contribuiu para a prática fraudulenta. Embora a responsabilidade do banco seja objetiva, é imprescindível a demonstração do nexo direto de causalidade. Culpa exclusiva da autora caracterizada, e dolo de terceiro. Falha de prestação de serviços do banco não configurada.** 3. Recurso provido, julgando-se a ação improcedente e condenando-se a autora ao pagamento dos encargos de sucumbência. (TJ-SP - Apelação Cível: 10367763920248260002 São Paulo, Relator: José Wilson Gonçalves, Data de Julgamento: 03/12/2024, 11ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 03/12/2024). (g.n.)*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

AÇÃO INDENIZATÓRIA – Autora que foi vítima do golpe da "falsa central" – Sentença de improcedência – Insurgência da autora – Descabimento – Contato telefônico de fraudador relatando suposta transação indevida na conta da autora – Fraudador que orientou a requerente a realizar diversas transações para, supostamente, bloquear o saldo de sua conta bancária – Orientações enviadas em aplicativo de mensagens por telefone que não integra os canais oficiais de comunicação da instituição financeira – Ausência de adoção de cuidados básicos diante do procedimento duvidoso indicado pelo fraudador – Padrão de diligência mínima que exigia a busca de orientação por meio de canal oficial do banco antes de concretizar as transações – Elementos dos autos que não permitem o reconhecimento de falha na prestação de serviços – Dano moral não configurado – Autora que contribuiu diretamente para a fraude – Ausência de demonstração de que a requerente tenha sofrido danos psicológicos, lesão a algum direito de personalidade ou ofensa à sua honra ou imagem – RECURSO NÃO PROVIDO.

(TJ-SP - Apelação Cível: 10307531120238260003 São Paulo, Relator: Renato Rangel Desinano, Data de Julgamento: 03/07/2024, 11ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 03/07/2024). (g.n)

Excluída a responsabilidade do réu, inexistente obrigação de indenizar a autora, sendo de rigor a improcedência da ação.

Diante do exposto, por meu voto, nego provimento ao recurso. Tendo em vista o disposto no artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pela apelante, para 15% do valor da causa, observado o disposto no artigo 98, §3º, do Código de Processo Civil.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relatora