



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000247330

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000274-56.2025.8.26.0038, da Comarca de Araras, em que é apelante SANDRA DOS SANTOS ADOLFO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 PEDRO KODAMA (Presidente) E JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO.

São Paulo, 20 de março de 2026.

SERGIO DA COSTA LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1000274-56.2025.8.26.0038

Apelante: SANDRA DOS SANTOS ADOLFO

Apelado: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

Origem: 2ª Vara Cível da Comarca de Araras/SP

Juiz de 1ª instância: Dr. Matheus Romero Martins

Voto nº 3429

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica e de inexigibilidade de débito, cumulada com o ressarcimento de valores e indenização por danos morais. Golpe do falso entregador. Versão dos fatos apresentada pela autora que é inverossímil. Indica que com a obtenção de uma mera “selfie”, pessoalmente, teriam os criminosos conseguido acessar a sua conta bancária e realizar empréstimos e transferências via PIX. As transferências tiveram como destinatárias outras contas da própria autora. O contratos de empréstimo ensejaram a renovação de outros anteriores, que já se encontravam em regular manutenção. Inexistência de falha na prestação de serviços pela instituição financeira. Ausência de nexo causal entre o dano alegado pela parte autora e os serviços prestados pelo réu. R. sentença confirmada. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de **apelação** interposto por **SANDRA DOS SANTOS ADOLFO** nos autos da **ação declaratória de inexistência de relação jurídica e de inexigibilidade de débito, cumulada com o ressarcimento de valores e indenização por danos morais**, movida em face do **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A**.

Adotado o relatório da r. sentença de improcedência de folhas 220/225, contou o dispositivo com a seguinte redação:

"Em face do exposto, JULGO IMPROCEDENTE a presente ação movida por SANDRA DOS SANTOS ADOLFO em face da BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, o que faço, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Por conseguinte, revogo a tutela de urgência anteriormente deferida (fls. 40/42). Expeça-se o necessário.

Em face da sucumbência, condeno a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como, dos honorários advocatícios da parte adversa, os quais arbitro em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa; observados os benefícios da gratuidade processual anteriormente concedidos".

Irresignada, apela a autora a alegar, em apertada síntese, a ocorrência de falha da casa bancária na prestação do serviço de segurança, que permitiu o acesso de terceiro fraudador à sua conta corrente. Foram realizados quatro empréstimos e diversas transferências via pix, as quais não reconhece e nunca teve intenção de efetuar. A



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade do réu é objetiva (folhas 227/242).

As contrarrazões foram apresentadas às folhas 246/258, a defender a parte recorrida, em suma, a manutenção da r. sentença em seus exatos termos.

É O RELATÓRIO.

O recurso é tempestivo e independe de preparo, por ser a parte recorrente beneficiária da gratuidade, motivo pelo qual deve ser conhecido.

Neste passo, a irrisignação manifestada não merece acolhida.

É indiscutível a aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso concreto, em que se discute a prestação de serviços realizada pela parte ré em favor da parte autora, como destinatária final, nos termos da Súmula 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça:

Súmula 297. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Tal circunstância, contudo, não implica na adoção indiscriminada de soluções favoráveis ao consumidor, cabendo a análise, caso a caso, das circunstâncias que envolveram o golpe praticado. A própria inversão do ônus da prova se justifica a partir do momento em que se alcança a conclusão da verossimilhança das alegações, a restar dificultada a demonstração dos fatos pela parte hipossuficiente.

E no caso concreto tais requisitos não estão presentes.

Em primeiro lugar é absolutamente inaceitável a tese de que através da simples obtenção de uma *selfie*, pessoalmente, como indicado na inicial, tenham conseguido os criminosos acesso à sua conta corrente e a realização das transações impugnadas.

Omitiu a autora na inicial, ainda, a informação de que as transferências realizadas via PIX foram dirigidas para outra conta de sua própria titularidade, tanto que não impugnou em réplica tal informação e sequer teceu qualquer observação a respeito na peça recursal.

As novas contratações ensejaram a renovação de contratos anteriores, ou seja, envolveram dívidas já contraídas que se encontravam em regular vigência.

Neste contexto, não há como afirmar a ocorrência de fraude, porquanto não é concebível que o fraudador tenha efetuado empréstimo irregular a fim de transferir o dinheiro para outra conta da própria vítima.

E ainda que assim tenha ocorrido, não tinha o réu qualquer motivo para bloquear as transações ou pressupor a prática de ato fraudulento, diante das específicas circunstâncias.

Ainda neste aspecto, a fim de espantar eventuais dúvidas, cabia à recorrente juntar aos autos extratos bancários da conta destinatária das transferências mencionadas à folha 110, para possibilitar o confrontamento das transações, prova de fácil produção e da qual não se desincumbiu.

A narrativa apresentada é falha, obviamente de forma intencional, de modo a tentar não permitir a verificação da inafastável responsabilidade da autora pelas transações ora impugnadas.

Nada de concreto, em absoluto, há a indicar tenha sido o réu o responsável pela fragilização de quaisquer informações pessoais da autora, muito pelo contrário.

Consigne-se aqui a boa fundamentação do Culto Magistrado sentenciante:

"Em geral, tais fraudes envolvem anúncios enganosos de produtos, falsas confirmações de entrega, mensagens eletrônicas fraudulentas, condições fictícias para negociação de dívidas ou financiamentos, entre outras práticas arditosas voltadas à obtenção indevida de informações sensíveis. Vários eram os elementos e as circunstâncias a chamar a atenção para, no mínimo, se cogitar da possibilidade de golpe, de forma que se verifica a total falta de cautela da autora, denotando culpa exclusiva da vítima/consumidora, permitindo o livre acesso de terceiros fraudadores aos seus dados sensíveis e, por conseguinte, a sua conta bancária. Era exigível que a autora tivesse adotado maior cautela. Em síntese, a própria requerente, por ato precipitado e descuidado, deu causa ao golpe que sofreu. Ademais, o requerido destaca que não possui qualquer relação com as transferências bancárias ou com o contato mantido com o golpista. Não há qualquer conduta da instituição financeira que possa ter contribuído para o golpe sofrido pela demandante, eis que, a vítima foi ludibriada pelo estelionatário que a levou a acreditar que estava em uma situação legítima. Portanto, não somente inexistente qualquer ato ilícito por parte do Requerido que possa ter nexos causal com o resultado danoso à autora, mas, afigura-se ausente qualquer conduta ilícita por parte da instituição financeira demandada".

Indiscutível a responsabilidade da autora, cabe a análise acerca de eventual corresponsabilidade do réu.

A resposta, contudo, aqui é negativa, diante das especificidades do caso concreto.

Como já sobredito, foram realizados quatro empréstimos e várias transferências via pix, todas em favor de outra conta em nome da própria autora em outra instituição.

Tal circunstância não se coaduna com a prática de golpes, em que as transferências são realizadas em favor de terceiros fraudadores.

Deste modo, apesar de se tratar de vários empréstimos e transações realizadas num único dia, foram feitas entre contas da própria recorrente, não havendo motivo para eventual bloqueio por parte do réu.

Na realidade qualquer correntista que esteja realizando transações regulares, ainda que fora de seu perfil de utilização, e as veja bloqueada por tal fundamento, certamente ficará insatisfeito com a instituição financeira, acusando-a, inclusive, de não permitir a livre utilização de seus próprios recursos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inexistia, assim, fundamento para o réu bloquear as transações. A hipótese, pois, sequer é de culpa concorrente.

Em suma, apesar de desagradável a situação enfrentada pela autora, o prejuízo gerado decorreu de responsabilidade única e exclusivamente sua, ao não adotar mínimas cautelas mínimas e fiar-se na alegação de terceiro desconhecido.

Aplica-se, portanto, o artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, tratando-se de prejuízos imputáveis à responsabilidade exclusiva da parte autora e do fraudador:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...)

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

(...)

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso, majorando-se a verba honorária para 15% (quinze por cento) do valor atribuído à causa, observada a gratuidade.

SÉRGIO DA COSTA LEITE
Relator
(Assinatura Eletrônica)