



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2026.0000282515

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000431-79.2025.8.26.0474, da Comarca de Potirendaba, em que é apelante RITA DE CASSIA FURLAN TEIXEIRA, é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 SALLES VIEIRA (Presidente sem voto), JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA E PEDRO PAULO MAILLET PREUSS.

São Paulo, 30 de março de 2026.

PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

VOTO Nº 32948

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1000431-79.2025.8.26.0474

COMARCA: POTIRENDABA – VARA ÚNICA

APELANTE: RITA DE CASSIA FURLAN TEIXEIRA

APELADO: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.

**JUIZ PROLATOR DA SENTENÇA: DR. MARCO ANTÔNIO COSTA
NEVES BUCHALA**

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS” – Autora que negociou, por meio do aplicativo WhatsApp, contratação de empréstimo supostamente junto à ré, tendo efetuado diversos depósitos em contas de terceiros, mas não obteve a liberação do dinheiro – Autora vítima de golpe – Ausência de falha na prestação de serviço pela ré - Culpa exclusiva da vítima que elide a responsabilidade da instituição financeira – A autora efetuou transferências a pessoas desconhecidas, sem tomar a devida cautela – Precedentes do TJ-SP – Sentença de improcedência da ação mantida – **Recurso improvido.**

HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS RECURSAIS – Aplicação do disposto no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil – Honorários advocatícios, fixados na sentença em 10% (dez por cento) do valor atualizado atribuído à causa, majorados para 15% (quinze por cento), cuja exigibilidade foi suspensa, face à gratuidade que lhe foi concedida.

RECURSO IMPROVIDO.

Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais, ajuizada por **Rita de Cassia Furlan Teixeira** contra o **Banco Mercantil do Brasil S.A.**, julgada improcedente pela respeitável sentença de fls. 208/214, cujo relatório adoto, que condenou a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, com a observação de ser beneficiária da justiça gratuita.

A autora apelou (fls. 217/227), sustentando, em síntese, a ocorrência de falha na prestação de serviços pelo banco, que permitiu a contratação, por terceiro, de financiamento fraudulento em seu nome, por meio de utilização indevida de biometria facial.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Alegou que jamais contratou o referido financiamento com a instituição financeira, tampouco recebeu os valores supostamente disponibilizados.

Ressaltou ter sido vítima de golpe, no qual criminosos conseguiram utilizar sua imagem (selfie) para autenticação fraudulenta, circunstância que somente foi possível em razão da ausência de mecanismos de segurança compatíveis com a natureza da operação.

Afirmou, também, que o banco não comprovou a autenticidade da biometria facial apresentada, contrariando o art. 429, II, do CPC, sendo seu o ônus de demonstrar a regularidade do procedimento digital.

Reforçou a existência de fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ, responsabilizando objetivamente a instituição financeira por fraudes ocorridas em ambiente eletrônico.

Requeru, então, a total reforma da r. sentença, com o reconhecimento da inexistência do débito e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais e materiais, bem como fixação de honorários sucumbenciais em 20% sobre o valor da condenação.

Recurso tempestivo, regularmente processado e desacompanhado de comprovantes de preparo, por ser a autora beneficiária da justiça gratuita.

A ré apresentou contrarrazões, pugnando pelo improvimento deste apelo (fls. 231/235).

A autora apresentou petição a fls. 242/244, acompanhada de documentos, trazendo à colação julgados em abono à sua tese.

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Segundo consta dos autos, a autora teria recebido mensagem de WhatsApp de suposta funcionária da ré, oferecendo-lhe um empréstimo, no valor de R\$ 3.562,00. Posteriormente, observou ter sido vítima de fraude.

Assim constou da petição inicial:

“Em novembro de 2024, a autora foi surpreendida ao receber uma mensagem eletrônica, pelo aplicativo WhatsApp, supostamente enviada pelo Banco Mercantil, oferecendo-lhe um empréstimo. A mensagem parecia legítima e continha o logotipo do banco, o que gerou confiança na autora.

O banco Requerido oferece esse tipo de serviço, de contratação de empréstimo pelo WhatsApp. A própria Autora afirma já ter contratado empréstimo dessa forma.

Diante da necessidade financeira emergente, a autora decidiu aceitar a oferta de empréstimo de R\$ 3.562,00 (três mil quinhentos e sessenta e dois reais). Seguindo as instruções contidas na mensagem, ela clicou em um link e posteriormente fora informada que seu empréstimo estava concluído. Pouco tempo depois, a autora foi informada de que o empréstimo havia sido aprovado e que o valor seria creditado em sua conta em breve.

No entanto, ao verificar seu saldo bancário no dia seguinte, percebeu algo estranho, sua conta estava zerada. A Autora possuía R\$ 2.027,00 na conta, oriunda da pensão que recebe.

Desesperada, a autora entrou em contato com o Banco Mercantil para relatar o ocorrido e buscar uma solução, leiga que é se dirigiu até filial do Banco onde obteve os extratos de sua conta.

Verificou-se na ocasião que R\$ 4.409,00 havia sido transferido a Vitor Hugo Pinheiro Mendonça, bem como R\$ 1.180,00 transferido para o CPF 137.216.957-12, que, após consulta verificou-se ser de Rayana Cabral Vieira Filgueira.” (fls. 2/3)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

O banco réu, em resposta (fls. 34/49), alegou excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da autora ou de terceiro.

Tal controvérsia foi bem analisada nos seguintes tópicos da r. sentença (fls. 212):

“Pelos próprias alegações da parte autora, restou evidente que se tratou de um golpe. Bastava à parte autora ter ligado na própria agência para conferir os fatos ao invés de ter efetuado os pagamentos via pix. Note-se que a própria parte autora admitiu que acreditou se tratar do banco requerido, com o qual já tinha feito contratações anteriores dessa natureza, sem a conferência necessária em momento anterior (vide fl. 02).

Não se olvida, que o risco da atividade desenvolvida pelos bancos é objetiva, sendo tal questão objeto da Sumula 479 do CSTJ, a saber: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Contudo, no caso dos autos, não se trata de fortuito interno, haja vista que a instituição bancária ré não possui qualquer ligação com a fraude perpetrada pelo terceiro, haja vista que foi a própria parte autora quem efetuou o pagamento via pix (vide fl. 141).

Nesse contexto, não há outra conclusão plausível senão a de que houve culpa da vítima, pela falta do dever de cuidado, o que exclui a responsabilidade do requerido, nos termos do disposto no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.”

Com efeito, ficou evidenciada a falsidade da contratação.

Contudo, no caso vertente, não ficou demonstrada falha na prestação de serviço pela instituição financeira ré, que não pode ser responsabilizada pela fraude praticada por terceiros, levando em conta



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

a culpa exclusiva da autora, a qual não tomou as devidas cautelas na contratação deste empréstimo fraudulento, e efetuou pagamentos a pessoas desconhecidas.

Neste sentido, são os seguintes precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DESPROVIDA. INTERMEDIÇÃO DE CONTRATO BANCÁRIO. GOLPE DE PESSOA QUE SE PASSOU POR REPRESENTANTE DA RÉ. EXIGÊNCIA DE DEPÓSITO PRÉVIA PARA LIBERAÇÃO DE SUPOSTO EMPRÉSTIMO. CULPA EXCLUSIVA DA AUTORA. Contratação de empréstimo via "Whatsapp", condicionada à realização prévia de depósitos em conta de terceiro (pessoa física). Ausência de indícios mínimos dos fatos constitutivos do direito: (a) prévio cadastro no site da ré e (b) vazamento de dados a partir do referido cadastro. Autora que afirmou ter sido vítima de golpe via whatsapp, mas sem indício mínimo de falha da ré. Ausência de nexos causal. Culpa exclusiva da consumidora (art. 14, § 3º, inc. II, do CDC) e fortuito externo verificados. Excludentes de responsabilidade civil configurada. Pretensões de indenizações por dano material e dano moral rejeitadas. Precedentes deste E. Tribunal de Justiça em casos envolvendo a ré. Sentença confirmada por seus próprios fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO” (Apelação Cível 1000379-92.2020.8.26.0366; Relator: Desembargador Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mongaguá - 2ª Vara; Data do Julgamento: 17/01/2023; Data de Registro: 17/01/2023).

“APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Danos decorrentes de negócio jurídico fraudado consistente em empréstimo, via Whatsapp, como depósito antecipado de "tarifa de seguro prestamista" e "outras taxas administrativas". Golpe perpetrado por terceiro. Autora que realizou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

depósito de valor antecipado, supostamente referente a tarifa de seguro prestamista e outras taxas administrativas sob a promessa de obtenção de empréstimo, tornando-se vítima de estelionato. Culpa exclusiva da autora. Sentença mantida. Recurso improvido” (Apelação Cível 1000564-82.2021.8.26.0306; Relator: Desembargador Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de José Bonifácio - 2ª Vara; Data do Julgamento: 21/09/2022; Data de Registro: 21/09/2022).

Cumpra observar que os julgados do Superior Tribunal de Justiça, mencionados pela apelante a fls. 245/259, versam sobre as seguintes hipóteses:

“Cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros” (fls. 245).

“Hipótese em que a) todas as operações bancárias, em um total de 14 (quatorze), foram realizadas no mesmo dia; b) a conta era utilizada como uma espécie de poupança, com pouquíssimas movimentações, e c) as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista” (fls. 248).

Trata-se, portanto, de situações de fato diversas da discutida nestes autos, em que a autora efetuou transferências a pessoas desconhecidas, sem tomar a devida cautela, após ter negociado, por meio do aplicativo WhatsApp, contratação de empréstimo supostamente junto à instituição financeira ré, a qual não teve qualquer participação nesta fraude ocorrida.

Destarte, não ficou evidenciada falha na prestação de serviço pela ré, a qual não praticou qualquer ato ilícito, que justificasse a obrigação de indenizar, nos termos dos artigos 186 e 927, ambos do Código Civil.

Bem por isso, impõe-se a confirmação da bem lançada sentença, que deu a correta solução a esta lide.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Por derradeiro, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, os honorários advocatícios, fixados na r. sentença, cujo pagamento compete à autora, fixados em 10% (dez por cento) do valor atualizado da causa, ficam majorados para 15% (quinze por cento), cuja exigibilidade foi suspensa, face à gratuidade que lhe foi concedida.

Ante o exposto, pelo meu voto, nego provimento ao recurso. Fica prequestionada toda a matéria alegada pelas partes, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

PLINIO NOVAES DE ANDRADE JUNIOR

RELATOR