



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000079443

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000487-57.2025.8.26.0266, da Comarca de Itanhaém, em que é apelante SUELI PASSARELLI DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1000487-57.2025.8.26.0266
Apelante: Sueli Passarelli dos Santos
Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A
Foro e vara de origem: Foro de Itanhaém/2ª Vara

Ementa: CIVIL. CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. AUSÊNCIA DE PROVA DE VAZAMENTO DE DADOS PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA PRÓPRIA AUTORA. CONFISSÃO. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE DO BANCO. IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação indenizatória ajuizada por consumidora contra instituição financeira, na qual alegou ter sido vítima do “golpe da falsa central de atendimento”, sendo induzida por terceiros, se passando por atendentes do banco, a contratar empréstimos e transferir PIXs. A sentença julgou improcedentes os pedidos iniciais sob o fundamento de culpa exclusiva da autora. Apela a autora.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviços da instituição financeira capaz de justificar a sua responsabilização pelo golpe.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilização de instituições financeiras por golpes de engenharia social depende da demonstração de que os criminosos tinham acesso a dados sensíveis e sigilosos do consumidor, cuja guarda incumbia ao banco, o que não restou provado nos autos. A autora não apresentou qualquer elemento que indique a ocorrência de vazamento de informações pelo banco.

4. A autora confessou que foi ela mesma que, por orientação dos golpistas, contratou os empréstimos e efetuou as transferências o que evidencia a inexistência de defeito na prestação do serviço bancário.

5. Configura-se culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, quando esta realiza, voluntariamente, atos em sua conta bancária por acreditar em informações fornecidas por terceiros desconhecidos, sem verificação nos canais oficiais do banco.

IV. DISPOSITIVO E TESE

6. Desprovido o recurso da autora.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14, caput e § 3º, II.
Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 2.015.732/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 20.06.2023; TJSP, Apelação Cível nº 1001203-89.2022.8.26.0363, Rel. Des. Henrique Clavasio, j. 21.11.2023; TJSP, Apelação Cível nº 1000582-51.2022.8.26.0506, Rel. Des. José Wagner de O. M. Peixoto, j. 05.12.2023.

Os argumentos apresentados no recurso já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

VISTOS. SUELI PASSARELI DOS SANTOS ajuizou ação declaratória cumulada com indenizatória e com pedido de tutela provisória contra BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, visando ao reconhecimento da inexistência dos contratos de empréstimo pessoal e consignado nº 998000738817 e 998000738834 e ao ressarcimento por danos morais de R\$10.000,00. Narrou que, em 15/01/2025, recebeu uma mensagem no aplicativo de conversas da Central de Atendimento do réu (telefone nº 11 96417-0508), pela preposta Livia Oliveira e, logo após, uma ligação telefônica, em nome do banco, oferecendo quitação do consignado e portabilidade de outros, com juros menores. Afirmou que a atendente tinha todos dados pessoais da autora, bem como informações sobre seus empréstimos com a instituição financeira. Acreditando estar tratando com uma funcionária do réu, aceitou a oferta de quitação com desconto de R\$145,02 e portabilidade de outros consignados com redução de R\$200,00. Enquanto estava em atendimento, fora creditado R\$7.000,00 em sua conta corrente, com depósito de R\$755,64, sendo descontado a última prestação de consignado que a autora possuía com o réu, no valor de R\$1.263,68. Em seguida, foi orientada a transferir o saldo remanescente dos valores creditados em sua conta para uma chave PIX, para que houvesse portabilidade dos outros consignados, de modo que transferiu R\$5.736,00 e R\$750,00. Ao consultar seu aplicativo, percebeu que seu empréstimo consignado fora renovado, gerando um novo contrato de nº 998000738817, no valor de R\$7.200,00 a ser pago em 33 prestações de R\$1.596,68; e um novo de nº 808536605, no valor de R\$782,01 a ser pago em 36 prestações de R\$173,03, ambos no dia 15/01/2025. Ao constatar que fora induzida ao erro, mencionou que lavrou Boletim de Ocorrência e se dirigiu até uma agência da ré, sendo informado pelos funcionários que não poderiam cancelar os contratos em questão. Concedida gratuidade da justiça, foi deferida medida urgente, suspendendo-se a cobrança dos contratos impugnados (fls. 56/57). Citado, o réu apresentou contestação (fls. 73/95). Informou cumprimento da medida urgente. Rechaçou qualquer possibilidade de responsabilização, já que a efetivação da fraude só foi possível mediante contribuição direta da autora. Destacou que o golpe ocorreu fora das dependências do banco e que as contratações foram realizadas mediante uso de senha legítima da cliente. Quanto aos danos morais, argumentou que não há elementos para responsabilização do réu. Réplica às fls. 260/269. Instados a especificarem as provas, as partes requereram julgamento antecipado da lide. É o relatório. Fundamento e decido. O processo comporta julgamento antecipado do mérito, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, sendo a matéria controvertida de direito e de fato, porém suficientemente elucidada pela prova documental constante dos autos. A controvérsia reside em aferir a responsabilidade da instituição financeira por transações (empréstimos e PIX) realizadas por terceiros fraudadores a partir da conta da autora. A relação jurídica entre as partes é de consumo, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. Contudo, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor não resulta, por si só, na procedência automática dos pedidos da autora. A autora narra ter sido vítima de um golpe conhecido como "golpe da falsa central de atendimento", no qual, induzida a erro por terceiros, seguiu passos que culminaram na contratação de empréstimos e na subsequente transferência dos valores. O próprio relato da inicial e o Boletim de Ocorrência (fls. 45/46) demonstram que a autora, contatada por um suposto funcionário, seguiu as instruções fornecidas, o que permitiu o acesso dos fraudadores à sua conta. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, consolidada na Súmula 479 do STJ ("As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"), não é absoluta. O nexo de causalidade é afastado quando o evento danoso ocorre por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme previsto no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. No caso dos autos, a fraude não decorreu de uma falha de segurança intrínseca ao sistema do banco, mas sim da ação da própria

correntista que, infelizmente, por engenharia social, foi convencida a fornecer ou utilizar suas credenciais (senha pessoal, biometria ou tokens de segurança), permitindo que o terceiro fraudador realizasse as operações. A contratação do empréstimo e a transferência via PIX, embora fraudulentas, foram validadas com as senhas e/ou dispositivos de segurança pessoais e intransferíveis da autora, cuja guarda é de sua responsabilidade. O banco réu, por sua vez, demonstrou em sua contestação que adota medidas de segurança e que promove campanhas de conscientização sobre os mais variados tipos de golpes, inclusive o "Golpe da Falsa Central Telefônica" e o "Golpe do Falso Funcionário". Tal fato demonstra a diligência da instituição em seu dever de informar sobre os riscos das operações eletrônicas. O infortúnio, embora lamentável, caracteriza-se como fortuito externo, pois a causa do dano foi um ato de terceiro alheio aos sistemas do banco, cuja efetivação só foi possível pela participação, ainda que involuntária e de boa-fé, da própria vítima. A conduta da autora, ao seguir as orientações de um desconhecido por telefone, lamentavelmente rompeu o nexo de causalidade entre a conduta do banco e o dano sofrido. Nesse sentido, a jurisprudência tem se consolidado em afastar a responsabilidade da instituição financeira nos casos em que a fraude ocorre por culpa exclusiva do consumidor: **AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS**. Sentença de improcedência. Apelo da autora. Alegação de que foi vítima do "golpe do motoboy", sendo de responsabilidade da instituição financeira a reparação dos danos. Descabimento. Culpa exclusiva da vítima. Autora que forneceu a estranhos o cartão bancário e a senha. Ausência de nexo causal entre a conduta do banco e o dano experimentado pela autora. Responsabilidade objetiva do banco não abrange a hipótese de culpa exclusiva do consumidor. Art. 14, § 3º, II, CDC. Precedentes. Sentença mantida. **RECURSO NÃO PROVIDO**. (TJSP; Apelação Cível 1001014-46.2021.8.26.0415; Relator (a): Carmen Lucia da Silva; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 27/04/2022). Portanto, não há como imputar ao banco a responsabilidade pela contratação dos empréstimos e pela transferência via PIX, devendo os pedidos de declaração de inexistência serem julgados improcedentes. Por fim, inexistindo ato ilícito por parte da instituição financeira, não há que se falar em dever de indenizar por danos morais. Ante o exposto, **JULGO IMPROCEDENTES** os pedidos formulados na inicial, e o faço com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Revogo a tutela de urgência concedida às fls. 56/57. Em razão da sucumbência, condeno a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e dos honorários advocatícios, os quais fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §2º, do CPC. A exigibilidade de tais verbas, contudo, fica suspensa, em razão da gratuidade da justiça que lhe foi deferida (art. 98, §3º, do CPC). Transitada em julgado, arquivem-se. Publique-se. Registre-se. Intimem-se. Itanhaém, 09 de outubro de 2025."

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Pela sucumbência, arcará a recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% do valor atualizado da causa, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015. Sendo a parte beneficiária da justiça gratuita, as obrigações decorrentes de sua sucumbência ficarão sob condição suspensiva de exigibilidade, na forma do art. 98, §§ 2º e 3º, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora