



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000067020

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001235-74.2025.8.26.0077, da Comarca de Birigüi, em que é apelante MARILENA LANDIN DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO E ANNA PAULA DIAS DA COSTA.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

FERNANDO SASTRE REDONDO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 41915

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1001235-74.2025.8.26.0077

COMARCA: BIRIGUI - FORO DE BIRIGUI - 1ª VARA CÍVEL

JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: ÍRIS DAIANI PAGANINI DOS SANTOS SALVADOR

APELANTE: MARILENA LANDIN DE SOUZA

APELADO: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. RESTITUIÇÃO EM DOBRO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. “Golpe do bilhete premiado”. Ausência de falha na prestação dos serviços da instituição financeira. Inexistência de nexo de causalidade. Culpa exclusiva do consumidor e de terceiros. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

RELATÓRIO

Recurso de apelação interposto contra a r. sentença (fls. 248/253), de relatório adotado que, em ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. restituição de valores e indenização por danos morais, julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial, condenando a autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade.

Sustenta a autora que em 6.8.2024, ao sair da agência bancária, foi abordada por duas pessoas e que uma delas afirmou ter sido premiada no “bolão da quina”, solicitando ajuda para retirada do prêmio, oferecendo 10% de seu valor. Aduz que retornou à agência bancária e forneceu seus dados bancários, de modo que foram realizados diversos empréstimos e saques. Relatou ter lavrado boletim de ocorrência em 7.8.2024. Em 16.8.2024, foram realizadas novas transações por meio de aplicativo bancário com empréstimos e transferências PIX. Assim, em 24.8.2024, registrou uma reclamação no PROCON e novo boletim de ocorrência em 7.10.2024. Aponta controvérsia no tocante à validade da sua manifestação de vontade no momento das contratações. Alega ausência de exibição das imagens do circuito interno da agência bancária, ônus que cabia ao réu, impondo-se reconhecer a nulidade das transações. Defende que as operações não eram compatíveis com seu perfil de movimentação bancária e deveriam ter sido bloqueadas. Requer a reforma da sentença (fls. 257/266)

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido (fls. 270/278).

VOTO

Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. restituição de valores e indenização por danos morais na qual afirma a autora que teria sido vítima do “golpe do bilhete premiado”, tendo sido abordada por duas pessoas que, alegando prêmio no “bolão da quina”, ofertaram o pagamento do valor correspondente a 10% em troca de ajuda para o seu resgate. Alega ter ido à agência bancária e fornecido seus dados bancários, tendo sido efetuadas diversas transações. Não recebeu o valor prometido, tendo lavrado boletim de ocorrência. Após dez dias, novas operações foram efetuadas por meio de aplicativo. Aponta responsabilidade objetiva do réu.

Em se tratando de relação de consumo, como no caso, a responsabilidade do fornecedor pela indenização dos danos sofridos pela autora é objetiva, sendo necessária apenas a comprovação do ato ilícito, do dano e do nexo de causalidade entre o ato e o evento danoso, independente de dolo ou culpa (art. 14 do CDC).

Contudo, releva notar que, a teor do que dispõe o § 3º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando provar que o defeito inexistente ou quando houver culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, pois, em tais casos, inexistente nexo de causalidade.

Essa é a hipótese dos autos, pois, embora a apelante aponte falha na prestação de serviços do réu, confirmou em seu relato inicial ter fornecido todos os seus dados bancários a terceiros desconhecidos.

Consoante bem salientado na r. sentença:

“Conforme relatado pela própria autora na petição inicial e no Boletim de Ocorrência de fls. 32/33, ficou claro que a requerente foi vítima de fraude chamada de “golpe do bilhete premiado”, perpetrada por terceiro que alegava ter sido premiado em um “bolão da Quina” e que precisava de ajuda para retirar o dinheiro do prêmio, oferecendo 10% do valor para a autora, pela ajuda. Observa-se que a autora passou aos fraudadores seus dados pessoais e sua senha pessoal e intransferível, dentro da agência do banco, permitindo assim a realização de todas as operações bancárias em seu nome.

Assim, diante do quadro apresentado, não é caso de se atribuir responsabilidade à requerida em razão dos lançamentos questionados, posto que não ficou comprovado que houve falha na prestação de serviços

por parte da ré, tampouco fortuito interno, mas sim, desídia da requerente, que possibilitou a execução do crime.

Portanto, trata-se de hipótese que exclui a responsabilidade civil e consumerista da instituição bancária requerida pelos prejuízos de ordem patrimonial e moral, alegados pela autora”.

Anote-se que no histórico do boletim de ocorrência (fls. 32/33) a autora declarou ter passado seus dados “*acreditando que iriam sacar o dinheiro de JOSÉ e que após sacarem RAQUEL falou que iria deixar o dinheiro no banco e passariam na casa da vítima para irem juntas novamente ao banco pegar o dinheiro 16:30. A vítima esperou por RAQUEL porém a mesma não apareceu no horário combinado e a vítima não conseguiu mais contato com RAQUEL e JOSÉ*”.

Assim, não há que se falar em responsabilidade do réu pela fraude sofrida, pois foi a autora que deu causa ao ocorrido, faltando-lhe cautela e atenção ao fornecer seus dados bancários a terceiros desconhecidos, facilitando a prática da fraude, inexistindo embasamento para a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

Reconhecida a inexistência de ato ilícito, não há que se falar em dever de indenizar.

Por fim, diante do improvimento do recurso da autora, cabível a majoração da verba honorária devida ao patrono do réu, conforme preconizado no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, para 15% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

Fernando Sastre Redondo
Relator