



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000000690**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001467-98.2025.8.26.0073, da Comarca de Avaré, em que é apelante EVODIA COSTA SOUZA (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 RICARDO HOFFMANN.

São Paulo, 8 de janeiro de 2026.

**LÉA DUARTE**  
**Relatora**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1001467-98.2025.8.26.0073  
Apelante: Evodia Costa Souza  
Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A  
Foro e vara de origem: Foro de Avaré/2ª Vara Cível

**Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO CONTRATADO PELA PRÓPRIA CONSUMIDORA. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO. INEXISTÊNCIA DE NULIDADE NO CONTRATO. DANOS MORAIS INDEFERIDOS. RECURSO DESPROVIDO.**

**I. CASO EM EXAME**

1. Ação declaratória proposta por consumidora em face de Banco Mercantil do Brasil S/A, visando à declaração de inexistência e nulidade de contrato de empréstimo, à restituição dos valores supostamente indevidos e à indenização por danos morais, em razão de fraude ocorrida por meio de mensagens via WhatsApp que a induziram a contratar novo empréstimo e realizar transferência via PIX no valor de R\$ 252,93. A sentença julgou parcialmente procedente o pedido apenas para condenar o banco à restituição desse valor. A autora interpôs apelação buscando a reforma integral da decisão, com reconhecimento da nulidade do contrato fraudulento e indenização moral.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se o banco pode ser responsabilizado por suposta falha de segurança; (ii) estabelecer se o evento gera direito à declaração de nulidade contratual e à indenização por danos morais.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. A responsabilidade das instituições financeiras por danos decorrentes de fraude praticada por terceiros é objetiva, mas depende da comprovação de defeito do serviço, consistente em falha de segurança ou vazamento de dados.

4. Não há prova nos autos de que a fraude tenha decorrido de qualquer falha do sistema do banco ou de vazamento indevido de dados da consumidora.

5. Ao contrário, a própria autora admitiu ter fornecido espontaneamente seus dados pessoais e realizado pessoalmente a contratação do empréstimo pelo aplicativo oficial instalado em seu celular. Também é incontroverso que a autora recebeu regularmente o valor do empréstimo.

5. A fraude foi viabilizada por conduta exclusiva da autora, que, acreditando em interlocutores via aplicativo de mensagens, contratou voluntariamente novo empréstimo e transferiu valores a uma pessoa física, sem jamais suspeitar de tal pedido nem buscar esclarecimentos por meio dos canais oficiais do banco.

6. Nessas circunstâncias, o evento decorre de culpa exclusiva da vítima e de terceiros, o que exclui a responsabilidade da instituição financeira, conforme art. 14, §3º, II, do CDC.

7. Inexistindo falha na prestação de serviço, é indevida a declaração de nulidade do contrato, bem como a indenização por danos morais.

**IV. DISPOSITIVO E TESE**

8. Recurso desprovido.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14, §1º e §3º, II; CC, art. 393.*

*Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp n. 2.015.732/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 20.06.2023; TJSP, Apelação Cível n. 1001203-89.2022.8.26.0363, Rel. Des. Henrique Rodrigues Clavisio, j. 21.11.2023; TJSP, Apelação Cível n. 1000582-51.2022.8.26.0506, Rel. Des. José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, j. 05.12.2023.*

Trata-se de ação declaratória ajuizada em face de Banco Mercantil do Brasil S/A, onde a autora alegou que, em 12.02.2025, foi vítima de golpe, tendo recebido mensagem via WhatsApp oferecendo-lhe proposta de renovação de empréstimo com troca, com promessa de antecipação de parcelas e redução do valor da dívida, decidindo por seguir com a tratativa pois todos os dados pessoais e de seu empréstimo foram corretamente informados. Em 14.02.2025, foi contatada novamente via WhatsApp, através de novo número, que efetivamente deu seguimento a proposta inicial, incentivando-a a baixar o aplicativo do Banco Mercantil em seu celular e a realizar procedimentos específicos no aplicativo. Ainda, foi orientada a efetuar transferência via PIX no valor de R\$ 252,93, para beneficiária "Tâmara Helena Alves da Silva", o que o fez. Posteriormente, verificou que houve a contratação fraudulenta de empréstimo, seguido de dois débitos imediatos a título de pagamento de outros empréstimos, além de utilização do saldo constante em sua conta bancária. Assim, pleiteou pela declaração de inexistência e de nulidade quanto ao empréstimo n. 660164, pela restituição dos valores indevidamente utilizados e de eventuais valores indevidamente debitados de sua conta, além do pagamento de indenização por danos morais.

A sentença de fls. 209/211 julgou parcialmente procedente a ação, apenas para condenar a requerida no pagamento de R\$ 252,93, corrigidos desde o desembolso e acrescidos de juros moratórios legais a partir da citação, revogando a tutela anteriormente concedida.

A autora interpôs apelação às fls. 216/224, ressaltando que o reconhecimento da falha de segurança do banco requerido deve implicar na declaração de nulidade e inexistência do contrato de empréstimo fraudulento firmado entre as partes, especialmente porque, apesar de parte de o valor ter sido usado para quitação de empréstimos anteriores, houve imposição de novas condições contratuais, com aumento de prazo e juros, de modo que o custo efetivo total do novo contrato é superior aos contratos anteriores. Sustenta, ainda, que a falha na prestação de serviços da ré, ante a violação de seu sistema de segurança, caracteriza dano moral indenizável. Assim, pleiteou a reforma da sentença para que sejam acolhidos os seus pedidos iniciais de reconhecimento da nulidade dos contratos e de indenização por danos morais.

**É o relatório.**

A autora alega que o golpe foi praticado mediante o vazamento de dados sigilosos dos clientes que só o banco poderia ter, sendo que a posse de tais informações incutiu credibilidade no consumidor e o induzir a erro.

Se realmente houvessem provas dessas alegações, o vazamento indevido de informações a terceiros corresponderia a uma falha de segurança, a legitimar a responsabilização objetiva do banco por fato do serviço, nos termos do art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor. Neste sentido:

"INDENIZATÓRIA. Improcedência. Inconformismo da autora. Acolhimento. Aplicação das disposições do Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297 do STJ). Elementos apresentados indicam ter a apelante sofrido o 'golpe do boleto falso'. Hipótese em que o documento falsificado foi capaz de induzir em erro a vítima, parte hipossuficiente da relação negocial. Fraude perpetrada por terceiro com a utilização dos dados sigilosos inerentes ao contrato de financiamento de veículo. Verificada a falha na prestação dos serviços. Dano moral 'in re ipsa'. Indenização a tal título, fixada em R\$10.000,00, atende a finalidade punitiva/reparatória. Sentença reformada. Ônus sucumbencial atribuído ao requerido. RECURSO PROVIDO" (TJ/SP - Apelação Cível 1010748-35.2021.8.26.0068; Relator Des. Paulo Alcides; 21ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 24/05/2022).

"CONTRATO DE FINANCIAMENTO. CONSUMIDOR. GOLPE DO BOLETO. VAZAMENTO DE DADOS. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SÚMULA Nº 479 DO STJ. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso da ré. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da ré no evento danoso. Defeito do serviço bancário. Golpe do boleto. Após o consumidor se informar sobre a quitação de seu financiamento por meio da central de atendimentos, recebeu um contato por mensagem whatsapp de preposto do banco credor para finalizar o processo, encaminhando-se boleto fraudulento para pagamento. Observa-se, claramente, que o fraudador teve acesso ao sistema do banco réu e à própria central de atendimento (e seus contatos). E, no ponto, localizou-se a falha crucial da ré, ao permitir o vazamento de dados pessoais do autor. Fortuito interno. Incidência da súmula nº 479 do STJ. Segundo, mantém-se a reparação dos danos materiais como definida em primeiro grau. Restituição dos valores dispensados para quitação do boleto fraudado mantida. Reembolso do valor de R\$ 23.887,99. Rejeição dos pedidos de ressarcimento dos gastos com a devolução da entrada paga pelo comprador do veículo e das benfeitorias realizadas no bem. Ausência de nexo causal com o evento danoso. E terceiro, reconhece-se a existência de danos morais. O autor vivenciou situação de frustração e aborrecimento, ao saber que as suas prestações não tinham sido quitadas, mesmo após efetuar o pagamento. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro admitido pela Turma julgadora, dentro dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Ação julgada parcialmente procedente em maior extensão em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA RÉ IMPROVIDO."

(TJSP; Apelação Cível 1051933-81.2021.8.26.0576; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/08/2023; Data de Registro: 28/08/2023)

"RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. PAGAMENTO DE BOLETO FALSO PARA QUITAÇÃO DE PARCELA DE FINANCIAMENTO DE VEÍCULO. FRAUDADOR QUE POSSUÍA INFORMAÇÕES SOBRE O CONTRATO EFETIVADO COM A RÉ. FALHA DE SEGURANÇA. DECLARAÇÃO DE QUITAÇÃO DA PARCELA EM QUESTÃO. EXISTÊNCIA DE DANOS MORAIS – FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. VALOR FIXADO COM PARCIMÔNIA. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO."

(TJSP; Recurso Inominado Cível 1002657-43.2022.8.26.0642; Relator (a): Fábio Bernardes de Oliveira Filho; Órgão Julgador: Turma Recursal Cível e Criminal; Foro de Ubatuba - Vara do Juizado Especial Cível e Criminal; Data do Julgamento: 06/09/2023; Data de Registro: 06/09/2023)

"INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Boleto de fatura mensal de despesas de cartão de crédito com inserção de dados falsos – Pagamento - Fraude realizada com dados da contratante – Responsabilidade objetiva – Fatura original quitada posteriormente pelo consumidor – Danos materiais comprovados - Danos morais não caracterizados – Pedido julgado parcialmente procedente em primeiro grau - Recurso improvido."

(TJSP; Recurso Inominado Cível 0001279-97.2023.8.26.0007; Relator (a): Carlos Alexandre Böttcher; Órgão Julgador: 5ª Turma Recursal Cível e Criminal; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 1ª Vara do Juizado Especial Cível; Data do Julgamento: 05/09/2023; Data

de Registro: 05/09/2023)

Entretanto, no presente caso não há absolutamente nenhuma prova de que o golpe foi realizado em razão do vazamento indevido de dados da consumidora.

Pelo contrário, a própria autora confessou no Boletim de Ocorrência que informou previamente todos os seus dados pessoais aos golpistas (fls. 33).

Ademais, não houve nenhuma falha na contratação do empréstimo consignado, pois a própria autora admitiu em sua petição inicial que foi ela que firmou o empréstimo pelo aplicativo instalado em seu celular (fls. 4, primeiro parágrafo) e recebeu regularmente o valor do "troco" do empréstimo em sua conta bancária (fls. 27).

O golpe foi cometido apenas com base na excessiva falta de cautela da autora, pois ela confessou na petição inicial (fls. 4) que foi ela mesma que, a pedido dos golpistas, contratou o empréstimo junto ao banco pelo aplicativo e, depois, transferiu R\$ 252,93 para uma terceira pessoa, de nome Tâmara (fls. 29), do seu próprio celular, sem em nenhum momento suspeitar de tal pedido nem contatar previamente o banco pelos canais oficiais de atendimento.

Se foi a própria autora que contratou o empréstimo e realizou a transferência do seu próprio celular que já estava cadastrado como seguro na plataforma bancária, não havia nenhum motivo para o banco suspeitar de uma fraude e bloquear a realização das transações.

Assim, não há que se falar em nulidade do contrato ou em responsabilização do banco por danos morais, pois não houve nenhuma falha na prestação de serviço pela instituição financeira. Há culpa exclusiva da consumidora e de terceiros, o que afasta qualquer responsabilidade do banco, nos termos do art. 14, §3º, do CDC. Neste sentido:

"PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANOS MORAIS. CONFIGURADOS.

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos cumulada com indenização por danos morais e materiais, ajuizada em 05/11/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 31/01/2022 e concluso ao gabinete em 14/12/2022.

2. O propósito recursal consiste em decidir se, quando o correntista é vítima do golpe do motoboy, (I) o banco responde objetivamente pela falha na prestação do serviço bancário e se (II) é cabível a indenização por danos morais.

3. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, naquilo que entende esta Terceira Turma, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexo causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social.

4. O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal, 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. Precedentes"

(STJ - REsp n. 2.015.732/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023)

"Indenizatória – Danos materiais e morais – Transações em conta corrente não reconhecidas – Fraude – Golpe da Falsa Central de Atendimento – (...) Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – Recebimento de mensagem de texto

fraudulenta com subsequente contato com número estranho e voluntária instalação de aplicativo malicioso que permitiu acesso de terceiros a informações bancárias e senha pessoal e intransferível, tudo por orientação de interlocutor – Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Defeito na prestação de serviços – Não reconhecimento – Aplicabilidade do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor – Ausência de responsabilidade do banco – Fato de terceiro e culpa exclusiva da vítima caracterizadoras de excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'furtivo interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Eventual análise do perfil do correntista que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando – Ausência de falha na prestação de serviço e de prova de omissão do réu – Ação improcedente – Sentença reformada – Sucumbência exclusiva da autora. Recurso provido." (TJSP; Apelação Cível 1001203-89.2022.8.26.0363; Relator (a): Henrique Rodrigues Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi Mirim - 1ª Vara; Data do Julgamento: 21/11/2023; Data de Registro: 21/11/2023)

"BANCÁRIOS – Ação de indenização por danos materiais – Cartão de crédito, empréstimo pessoal e transferências bancárias – Alegação de fraude – Sentença de improcedência – Preliminar de ilegitimidade passiva em contrarrazões – Irresignação que desafiava recurso próprio – Recebimento de link por meio de SMS e recebimento de telefonemas de falsa "central de atendimento" - Autor, que seguindo orientações do falso preposto do réu, disponibiliza informações sigilosas, efetua substituição de senhas e realiza transferências em caixa de autoatendimento – Conjunto probatório demonstra que não houve falhas na prestação de serviços por parte do banco, e nem fortuito interno, e sim desídia do apelante na guarda das informações bancárias – A culpa exclusiva do autor é manifesta, já que ao primeiro contato de terceiro não cuidou de acionar a agência bancária para certificar-se da regularidade do proceder a que fora direcionado - Culpa exclusiva da vítima configurada – Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II – Inaplicabilidade da Súmula STJ 479 – Precedentes desta Corte – Indenização indevida – Ação improcedente – Sentença mantida – Recurso desprovido, e majorados os honorários advocatícios (CPC, art. 85, § 11)." (TJSP; Apelação Cível 1000582-51.2022.8.26.0506; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/12/2023; Data de Registro: 06/12/2023)

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 15% 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 Tribunal Federal).

**LÉA DUARTE**  
Relatora