



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000141098

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001642-62.2025.8.26.0568, da Comarca de São João da Boa Vista, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada CLEUSA HELENA FERREIRA STANGUINE.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente sem voto), IRINEU FAVA E AFONSO BRÁZ.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE

Relatora

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO nº 1001642-62.2025.8.26.0568
COMARCA: São João da Boa Vista – 2ª Vara Cível
APELANTE: Banco Mercantil do Brasil S/A.
APELADA: Cleusa Helena Ferreira Stanguine

Voto nº 12.956

**APELAÇÃO. DIREITO CIVIL.
RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO
PROVIDO.**

I. Caso em Exame:

Declaratória de inexistência de débito, repetição de indébito e indenização. Fraude ao seguir orientações de um terceiro que se passou por funcionário do banco. Procedência.

II. Questão em Discussão:

Responsabilidade civil do banco em razão da fraude ocorrida nas operações bancárias, considerando a alegação de culpa exclusiva da vítima.

III. Razões de Decidir:

Aplicação do CDC. Inversão do ônus da prova depende da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência do consumidor. Vítima admitiu ter seguido orientações de um terceiro desconhecido, sem verificar a autenticidade do contato, configurando culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, CDC).

IV. Dispositivo:

Recurso provido.

Vistos.

Trata-se de Apelação interposta por Banco Mercantil do Brasil S/A contra a r. Sentença (fls. 242/245) que julgou procedente a demanda para:

“...declarar a nulidade das contratações dos empréstimos e cartões de créditos consignados realizados em nome da autora (contratos nº 000808730277 fls. 150/152, nº 000808730278 fls. 153/154, e de fls. 156/158 e 159/162 cartões de crédito consignados) e, conseqüentemente, a confirmação da liminar concedida, abstendo-se o réu de promover qualquer desconto referente aos aludidos contratos; determinar a restituição do valor das prestações indevidamente descontadas do benefício da autora, acrescido de correção monetária e juros de 1% ao mês a partir do efetivo desconto e; ao pagamento da quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) à parte autora, a título de indenização moral, a ser acrescida de correção monetária a contar desta data (STJ, Súmula 362) e de juros de mora de 1% ao mês a partir da data do fato (STJ, Súmula 54).”

Embargos de Declaração (fls. 249/250) acolhidos para sanar erro material referente aos consectários legais (fl. 251).

Apelou o Banco Réu (fls. 254/263) sustentando, em síntese, que não houve falha na prestação dos serviços, alegando que a fraude decorreu de fortuito externo, pois a própria Apelada forneceu voluntariamente dados sensíveis e permitiu acesso remoto ao seu aparelho telefônico, viabilizando a contratação dos empréstimos e as demais operações impugnadas. Aduziu que o sistema de *internet banking* possui robustos mecanismos de segurança e que as transações foram realizadas com uso regular das credenciais da correntista, inexistindo defeito no serviço ou dever de monitoramento reforçado, razão pela qual se aplica a excludente prevista no art. 14, §3º, II, do CDC. Defendeu, no mais, ser indevida a condenação em danos morais, seja pela ausência de ato ilícito imputável à instituição financeira, seja pela desproporcionalidade do valor fixado, pleiteando sua exclusão ou redução. Argumentou, ainda, que deve ser autorizada a compensação dos valores eventualmente depositados e não transferidos a terceiros, e que os honorários advocatícios devem ser reduzidos para 10%, por reputar excessivo o percentual arbitrado em 15%.

Contrarrazões às fls. 269/280.

Recurso tempestivo, com preparo

recolhido (fls. 264/265).

É o relatório.

A pretensão deduzida merece acolhida.

Com efeito, cinge-se a controvérsia dos autos à alegada responsabilidade civil da instituição financeira, decorrente da fraude perpetrada no âmbito de operações bancárias noticiada nos autos, na qual a Autora, aposentada pelo regime geral da previdência social, afirmou ter recebido contato telefônico de pessoa se fazendo passar por preposta do Banco, que a orientou adotar procedimentos no aparelho celular e que culminaram na formalização de empréstimos consignados e cartões de crédito consignados em seu nome, com subsequente transferência dos valores liberados a contas de terceiros, por meio de transações via Pix.

Aplica-se, ao caso, portanto, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), nos termos da Súmula 297 do STJ.

Contudo, ainda que se trate de demanda consumerista, certo é que, para aplicação da inversão do ônus da prova, deveria restar comprovada a verossimilhança das alegações versadas pela consumidora ou, ainda, a sua hipossuficiência.

Esse é o posicionamento adotado pelo STJ, segundo o qual “A inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, não é automática, dependendo da constatação, pelas instâncias ordinárias, da presença ou não da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência do consumidor” (AgInt no AREsp 1.749.651/SP, Relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 19/4/2021, DJe de 21/5/2021).

No caso concreto, em que pesem os

argumentos lançados na petição inicial, observa-se que a Apelada desde o início admitiu ter seguido as orientações de terceiro desconhecido por telefone para efetuar as transações fraudulentas, vejamos:

“A Requerente, por sua vez, informou que no dia 30 de janeiro de 2025 estava na companhia de sua sobrinha Fernanda, quando foram surpreendidas com uma ligação de uma suposta funcionária do banco Requerido, que se identificou como Carol, e comunicou à Requerente que ela estaria, indevidamente, tendo descontos de R\$38,00 (trinta e oito reais) por mês que deveriam ser restituídos e que para ter essa restituição a Requerente deveria seguir as orientações passadas pela suposta funcionária do Requerido, dentre elas a instalação de um aplicativo de banco digital, o escaneamento facial da Requerente.

A Requerente e sua sobrinha, a Sra. Fernanda, infelizmente, seguiram as orientações que a suposta funcionária do Banco Requerido lhe passou, contudo o que ela não sabia e não perceberam a tempo, é que tudo se tratava de um GOLPE, cuja a pessoa na posse dos dados da Requerente, estavam contratando os seguintes empréstimos e consignados...” (fl. 04)

Desse modo, embora a relação estabelecida entre as partes esteja submetida ao regime de responsabilidade objetiva, nos termos da Súmula nº 479 do STJ, o art. 14, § 3º, do CDC, permite ao fornecedor afastar sua responsabilidade ao demonstrar a inexistência de defeito no serviço ou a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, exatamente como no presente caso.

No caso em análise, a Apelada deixou de adotar as cautelas mínimas exigíveis na hipótese, notadamente porque, diante da abordagem de terceiro desconhecido, deveria ter confirmado a informação por meio dos canais oficiais de atendimento do Apelante seja mediante contato com seu gerente, seja pelos canais telefônicos institucionais, antes de seguir as instruções que lhe foram repassadas. A ausência dessa verificação elementar contribuiu de forma decisiva para a concretização do evento danoso, circunstância que atrai, no caso, a sua própria responsabilidade pelos prejuízos suportados.

Frise-se que as transferências bancárias

realizadas tinham como destinatárias pessoas físicas e jurídicas diversas, sem qualquer vínculo com o Apelante, consoante se depreende dos comprovantes acostados às fls. 42/56, e não há prova de que o fraudador atuava em nome da respectiva instituição financeira.

A ausência dessa diligência revelou conduta negligente, apta a ensejar a responsabilização exclusiva da consumidora pelos prejuízos decorrentes da fraude perpetrada.

Por sua vez, a mera invocação da condição de pessoa idosa não é suficiente, por si só, para afastar a capacidade civil da Apelada ou então presumir sua incapacidade de percepção do caráter fraudulento das operações realizadas.

Inexistindo demonstração concreta de que tal circunstância etária tenha efetivamente comprometido sua aptidão para identificar a irregularidade do contato recebido ou para adotar as cautelas mínimas exigíveis, não se pode atribuir à idade o efeito de neutralizar a sua responsabilidade na dinâmica dos fatos.

Assim, inevitável o reconhecimento da culpa exclusiva da vítima, uma vez que se mostra inegável que a conduta da Apelada foi fator decisivo para a ocorrência do evento danoso, inexistindo, portanto, a alegada falha na prestação de serviços pelo Apelante.

O entendimento desta 17ª Câmara de Direito Privado reforça que, em situações similares, a responsabilidade das instituições financeiras é afastada quando configurada culpa exclusiva da vítima e ausência de falha na prestação do serviço, como ilustram os precedentes:

“Apelação – Ação declaratória c.c. indenização – Fraude bancária - Golpe da "falsa central" - Atuação de terceiro e culpa exclusiva da vítima demonstradas - Fraude aperfeiçoada pelo descuido da correntista que segue orientações de terceiro fraudador e efetua empréstimo e transfere valor para conta de terceiro - Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Rompimento do

nexo de causalidade - Inocorrência de qualquer falha a ser imputada à instituição bancária - Sentença mantida – Recurso desprovido”

(TJSP; Apelação Cível 1000865-17.2024.8.26.0082; Relator (a): Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Boituva - 2ª Vara; Data do Julgamento: 04/11/2025; Data de Registro: 05/11/2025)

E mais:

“AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO. Golpe da falsa central de atendimento. Autor que, após receber mensagens via Whatsapp de suposto funcionário do banco, seguiu as orientações dele enviando foto de seus documentos pessoais e realizando pagamento de boleto com assinatura digital via link enviado por terceiro. Responsabilidade pelos danos que não deve ser imputada à instituição financeira, diante da ausência de falha na prestação de seus serviços. Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima. Sentença reformada para julgar a ação improcedente. RECURSO DO RÉU PROVIDO E RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO.”

(TJSP; Apelação Cível 1010291-77.2023.8.26.0344; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/10/2025; Data de Registro: 02/10/2025)

Por fim, não precisa o Julgador reportar-se a todos os argumentos trazidos pelas partes, se apenas um deles —ou alguns deles —foi o bastante para sua conclusão.

Anote-se que toda matéria infraconstitucional e constitucional fica expressamente considerada prequestionada, observando-se ainda que é pacífico no STJ que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205/SP, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso interposto, para julgar improcedente a demanda.

Diante da reforma do julgado, inverte-se o respectivo ônus, ficando a Autora responsável pelo pagamento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, ora arbitrados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade judiciária concedida (fl. 84).

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE
Relatora