



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000040569

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002020-85.2024.8.26.0266, da Comarca de Itanhaém, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada CÍCERA MARIA DA CONCEIÇÃO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

WILSON JULIO ZANLUQUI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1002020-85.2024.8.26.0266

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A

Apelada: Cícera Maria da Conceição

Comarca de Origem: Itanhaém

Juiz(a) de Primeiro Grau: Rafael Vieira Patara

Voto nº 2069

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE
RELAÇÃO JURÍDICA – SENTENÇA DE
PROCEDÊNCIA.

RECURSO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – FRAUDE
BANCÁRIA – "GOLPE DA FALSA CENTRAL" E
ACESSO REMOTO.

TRANSAÇÕES REALIZADAS VIA APLICATIVO COM
USO DE SENHA PESSOAL E BIOMETRIA.

CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO
CONFIGURADA.

RELAÇÃO DE CONSUMO. Incidência do CDC (Súmula
297 do STJ). Responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC).
Contudo, a responsabilidade da instituição financeira é
elidida quando caracterizada a culpa exclusiva da vítima ou
de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC).

DINÂMICA DOS FATOS: Autora que, ludibriada por
contato telefônico de terceiro fraudador (falso funcionário),
seguiu instruções para acessar aplicativo, forneceu dados ou
permitiu a validação de operações mediante biometria facial
e senha pessoal. Engenharia social.

AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.
Transações realizadas em ambiente digital seguro, mediante
autenticação robusta (senha e biometria/reconhecimento
facial).

INEXISTÊNCIA DE VÍCIO NO SISTEMA BANCÁRIO.
A fragilização da segurança ocorreu por ato voluntário da
correntista ao seguir orientações de estelionatários externos.

FORTUITO EXTERNO. A situação narrada (golpe da falsa
central/falso funcionário) configura fortuito externo,
rompendo o nexo de causalidade entre a atividade bancária
e o dano suportado. Inaplicabilidade, in casu, da Súmula
479 do STJ, que se restringe ao fortuito interno.
REFORMA DA SENTENÇA. Imperiosa a reforma do
decisum para julgar improcedentes os pedidos autorais,
afastando-se a declaração de inexigibilidade, a repetição do
indébito e a condenação por danos morais.

RECURSO PROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 223/230, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos da parte autora.

Inconformado, o Banco Réu apela, sustentando, em síntese, a validade da contratação realizada mediante canais digitais com uso de senha pessoal e intransferível, além de validação biométrica.

Alega a ocorrência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, caracterizando fortuito externo, o que rompe o nexo causal e afasta a responsabilidade objetiva da instituição.

Aduz que o crédito foi disponibilizado na conta da autora e que as transferências subsequentes foram realizadas mediante credenciais da própria correntista.

Pugna pela reforma total da sentença ou, subsidiariamente, pela redução do *quantum* indenizatório.

Contrarrazões regularmente processadas às fls. 261/267.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 256/257).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso comporta provimento.

Cuida-se de ação na qual a autora idosa, alega ter sido vítima de golpe perpetrado por terceiros que, fazendo-se passar por funcionários do banco réu via telefone/WhatsApp, a induziram a erro sob o pretexto de cancelamento de cartão/operação suspeita.

Narra que, após seguir as orientações dos fraudadores, foi

surpreendida com a contratação de empréstimo consignado no valor de R\$ 19.697,89 e subsequentes transferências bancárias para terceiros desconhecidos.

Respeitado o entendimento do D. Juízo *a quo*, a sentença merece reforma.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, incidindo as normas do CDC, conforme a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.

A responsabilidade da instituição financeira é, via de regra, objetiva (art. 14 do CDC).

Todavia, a responsabilidade objetiva não é absoluta.

O próprio CDC, em seu artigo 14, § 3º, inciso II, estabelece que o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

No caso em tela, é incontroverso que as operações contestadas (contratação de empréstimo e transferências) foram realizadas em ambiente digital, mediante a utilização de dispositivo móvel, com autenticação por senha pessoal e/ou biometria facial, conforme demonstrado nos autos e corroborado pela narrativa da própria autora, que admite ter mantido contato telefônico com os estelionatários e seguido suas instruções.

A jurisprudência desta Câmara tem firmado entendimento de que em casos de golpe da falsa central de atendimento ou engenharia social similar, onde o correntista, ludibriado, fornece dados, senhas ou realiza procedimentos de validação (como a biometria facial) que permitem a operação, rompe-se o nexo de causalidade necessário à responsabilização do banco.

Nesse sentido, a fraude não decorreu de falha na segurança interna do banco (fortuito interno), mas sim da conduta da própria autora que, vítima de ardil de terceiros, fragilizou seus dados sigilosos e permitiu a autenticação das transações.

Trata-se, portanto, de fortuito externo, hipótese que afasta a aplicação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da Súmula 479 do STJ.

Nesse sentido, é o entendimento desta Colenda Câmara de Direito Privado:

Indenizatória – Danos materiais e morais – Fraude – Conta de investimentos – Golpe da falsa central de atendimento – Autora que manteve contato com terceiros que se diziam representantes da ré, por telefone – Transferência de valores realizada em favor de terceiros desconhecidos – Inobservância a deveres mínimos de cautela e diligência pela autora – Negligência na fragilização de dados que viabilizou a atuação fraudulenta de terceiros – Culpa exclusiva de terceiros e do consumidor – Artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC – Reconhecimento – Defeito ou falha na prestação de serviços – Não reconhecimento – Responsabilidade civil do fornecedor – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil e artigos 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Liame entre a conduta do réu e o resultado – Possibilidade de responsabilidade sem culpa que não significa responsabilidade sem nexo causal – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Prática de ato voluntário próprio pela autora que explicita assunção de risco – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Reconhecimento – Delimitação do enunciado e ausência dos pressupostos de

sua incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do fornecedor – Eventual análise do perfil da autora que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando – Ausência de falha na prestação de serviço – Ação improcedente – Sentença mantida RITJ/SP, artigo 252 – Assento Regimental nº 562/2017, artigo 23 – Majoração dos honorários advocatícios recursais em favor do réu – Artigo 85, § 11, do CPC. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1191165-76.2024.8.26.0100; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/10/2025; Data de Registro: 13/10/2025)

Apelação – Ação indenizatória – Transações em conta corrente não reconhecidas – Empréstimos e transferências bancárias via PIX – Responsabilidade da instituição financeira – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta (fato do serviço e vício do serviço) – Artigo 927, parágrafo único, do Código Civil – Negligência do réu – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Suposta conduta negligente que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa à questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pelo demandante que explicita assunção de risco – Uso de senha pessoal e intransferível, e validação através de fatores de autenticação

– Fragilização do sistema de segurança e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – "Golpe do presente falso", com captura de selfie – Descumprimento do dever de cautela pelo titular da conta/plataforma, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Inocorrência de fortuito interno – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do demandado – Eventual análise do perfil do correntista – Mera liberalidade do fornecedor – Inexistência de vinculação ou obrigação nesse sentido – Falha na prestação de serviços não constatada – Sentença mantida (artigo 252 do RITJ/SP c/c artigo 23 do Assento Regimental nº 562/2017), com majoração dos honorários advocatícios recursais – Artigo 85, §11, do CPC. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1007177-84.2024.8.26.0445; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pindamonhangaba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/07/2025; Data de Registro: 15/07/2025)

O sistema de segurança do banco apelante funcionou conforme o esperado, exigindo as credenciais de segurança (senha/biometria) para a liberação do crédito e realização das transferências. Não há como exigir da instituição financeira que impeça transações validadas com os corretos fatores de autenticação do cliente.

A análise do perfil do cliente para bloqueio preventivo, embora desejável, constitui mera liberalidade do fornecedor, não gerando, por si só, o dever de indenizar quando a operação é realizada com as credenciais corretas do titular.

Conforme precedente desta C. Câmara:

Apelação – Ação indenizatória – Transações em conta corrente não reconhecidas – Empréstimo, seguido de transferências bancárias – Responsabilidade da instituição financeira – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta (fato do serviço e vício do serviço) – Artigo 927, parágrafo único, do Código Civil – Negligência do réu – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Suposta conduta negligente que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa à questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pelo demandante que explicita assunção de risco – Uso de senha pessoal e intransferível, e validação através de fatores de autenticação – Fragilização do sistema de segurança e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – "Golpe do resgate de pontos de programa de fidelidade" – Descumprimento do dever de cautela pelo titular da conta, com a adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Inocorrência de fortuito interno – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do demandado – Eventual análise do perfil do correntista – Mera liberalidade do fornecedor – Inexistência de vinculação ou obrigação nesse sentido –



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Falha na prestação de serviços não constatada – Improcedência dos pedidos – Sentença mantida, com majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais – Artigo 252 do RITJ/SP c/c artigo 23 do Assento Regimental nº 562/2017. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1009544-78.2023.8.26.0037; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/10/2025; Data de Registro: 07/10/2025)

Destarte, ausente onexo causal entre a conduta do banco e o dano suportado pela autora, e caracterizada a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima e de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC), a improcedência da ação é medida que se impõe.

Em consequência, afastada a responsabilidade do banco, não há que se falar em declaração de inexigibilidade do débito, repetição de indébito ou indenização por danos morais.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso de apelação para reformar a r. sentença e julgar **IMPROCEDENTES** os pedidos iniciais

Em razão da inversão do julgado, inverte os ônus sucumbenciais, condenando a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios do patrono do réu fixados em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), nos termos do art. 85, § 8º, do CPC. Ressalve-se, contudo, que a exigibilidade de tais verbas em face da autora fica suspensa, por ser ela beneficiária da gratuidade de justiça, nos termos do artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil.

Ficam as partes desde já advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademais, considera-se prequestionada a matéria ventilada no recurso, sendo desnecessária a indicação expressa dos dispositivos legais, conforme entendimento consolidado do E. Superior Tribunal de Justiça (AgRg no REsp: 1470626 PE, Rel. Min. HUMBERTO MARTINS, j. 01/03/2016, Segunda Turma, STJ).

JÚLIO ZANLUQUI

Relator