



Registro: 2026.0000163807

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002113-14.2025.8.26.0072, da Comarca de Bebedouro, em que é apelante MARIA APARECIDA BOTAMEDI PALHARES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (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 SOUZA NERY (Presidente sem voto), REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES E VALÉRIA LONGOBARDI.

São Paulo, 3 de março de 2026.

M.A. BARBOSA DE FREITAS

RELATOR

Assinatura Eletrônica



NÚCLEO DE JUSTIÇA 4.0 EM SEGUNDO GRAU

1.ª TURMA

Processo nº 1002113-14.2025.8.26.0072 (Voto nº 6.863)

APELAÇÃO DA AUTORA – SERVIÇOS BANCÁRIOS – GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO – Autora alega ter recebido ligação via aplicativo *Whatsapp* de suposta preposta do réu, informando acerca da ocorrência de descontos indevidos em sua conta, decorrentes de "reserva de margem consignável (RMC)" – Autora confessa ter seguido orientações da golpista, digitando comandos em seu aparelho celular – No prestado à autoridade policial autora admite que digitou comandos em aplicativo fornecido pela criminosa – Superveniência de transferência *PIX* em proveito de terceiro – Vazamento de dados descartado, na medida em que não há resquício de prova acerca do teor dos contatos recebidos, inviabilizando conhecer de eventuais informações previamente detidas pela golpista – Autora fragilizou o sistema de segurança da casa bancária, atuando ativamente para conclusão do engodo que sofrera – Ausência de conduta ilícita, comissiva ou omissiva, do réu – Culpa exclusiva da vítima a arredar a responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14, § 3.º, inciso II, CDC) - Inaplicabilidade do que preceitua a Súmula nº 479, do E. STJ – Aplicação do disposto no art. 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça deste Estado, com o acréscimo dos fundamentos declinados neste voto – **RECURSO DESPROVIDO.**

APRESENTO MEU VOTO

Trata-se de **recurso de apelação** interposto pela autora contra a respeitável sentença exarada às fls. 166/169 (fls. 172/188), proferida pelo MMº. Juízo da 2.ª Vara de Bebedouro, que, *data vênia* do entendimento de meus pares, **deve ser mantida pelos seus próprios fundamentos**, nos estritos termos do que preceitua o art. 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça deste Estado, **acrescentando-se-lhes outros** a seguir alinhavados.

Narra a autora que recebeu ligação "via aplicativo Whatsapp" de suposta funcionária do réu noticiando que descontos indevidos em sua conta bancária estavam sendo realizados, referentes à "reserva de margem consignável" (fls. 05); acreditando na informação que lhe fora passada, a autora seguiu comandos indicados pela golpista a fim de cancelar os supostos descontos, porém, posteriormente, ao tentar realizar um saque, percebeu que todo o valor contido em sua conta havia sido subtraído mediante transferência PIX em favor de "**Fernanda Catarina Vilela**", pessoa que alega desconhecer (fls. 06 e 30/31).

Diante desse cenário, ajuizou a presente ação almejando a condenação do réu à reparação dos **danos material e moral** decorrentes do evento (fls. 21).

Após a defesa do réu – **absolutamente alheia ao contido na causa de pedir remota**, defendendo a regularidade da contratação de um cartão de crédito consignado (fls. 61/72), que **não é** objeto da demanda –, sobreveio a r. sentença combatida, que julgou **improcedentes** os pedidos (fls. 166/169).

Sintetizado o que se passou na origem, não obstante o completo desleixo do réu quando da contestação e malgrado a autora considere ter havido lapso de segurança da casa bancária no artilheio que sofrera, **a descrição fática declinada na exordial leva à inevitável conclusão de que houve manifesta falta de cautela de sua parte.**

Isto porque a autora, crendo tratar com preposta do réu **Banco Mercantil**, **confessa textualmente que seguiu procedimentos orientados por terceira sob o pretexto de "cancelar os supostos descontos"** (fls. 06).

Ademais, embora na inicial não esteja especificado quais foram os comandos seguidos pela apelante, **no depoimento prestado à autoridade policial** consta que foi solicitado que "**a vítima digitasse alguns comando em um aplicativo fornecido (...), através do WhatsApp**" (boletim de ocorrência de fls. 29).

E ***nem se diga que houve vazamento de dados por parte do réu***, visto que embora a autora descreva quais dados a golpista supostamente detinha (fls. 05) não há qualquer prova que a terceira estelionatária realmente os possuía, na medida em que o teor do contato que deu ensejo ao engodo não restou evidenciado nos autos.

De toda e qualquer sorte, é cediço que a obtenção de informações de consumidores pode ocorrer através de inúmeras relações comerciais em que eles repassam seus dados em lojas, supermercados, empresas de telefonia, seguradoras, etc., ***não se podendo imputar ao réu***, com seguro grau de convicção, eventual falha quanto ao dever de proteção de informações pessoais de seu cliente.

Nessa trilha, com todo o respeito merecido pela autora, que infelizmente foi vítima de mais um dos tantos golpes bancários que assolam rotineiramente nossa sociedade, ***é concebível ou razoável que o réu, munido de imenso aparato tecnológico para gerenciar uma infinidade de transações nas contas que administra, a contate para cancelar descontos indevidos e que, para tanto, haveria necessidade de seguir procedimentos em aplicativo que, ao que tudo indica, não era o do banco, mas sim outro, aleatório, fornecido por pessoa que lhe contatou?***

Todo esse procedimento para singela providência de cancelamento de descontos indevidos, sendo que a autora nem sequer demonstrou possuir qualquer relação com o réu referente a um cartão e crédito consignado (RMC); de toda forma, acaso esse contrato relacionado aos supostos descontos indevidos existisse, a instituição financeira decerto possui ampla possibilidade de cancelá-lo, sem qualquer providência por parte da autora, ***inclusive digitação de comandos em aplicativo desconhecido!***

Esse ***excesso de ingenuidade da autora*** não pode ser carreado à responsabilidade da casa bancária, mormente porque ***se houve vulnerabilidade ao sistema do réu, tal foi precedida pela atuação voluntária da autora, ainda que ludibriado por terceiros***, assim dando azo à operação bancária que ensejou diminuição patrimonial (fls. 30/31 – R\$ 550,00).

Diante desse quadro, a conclusão a que se chega é que ao ***indevida e espontaneamente*** corresponder aos comandos da terceira que lhe orientou, a autora acabou por colaborar com o desfecho delitivo, ***assim excluindo qualquer responsabilidade da casa bancária por seu infortúnio***, a teor do que preceitua o art. 14, § 3.º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

De modo tal, apesar do dano material experimentado pela autora, penso que ***não se pode imputar ao réu qualquer conduta ilícita – comissiva ou omissiva – na prestação dos serviços bancários***, circunstância que afasta o sufragado na Súmula nº 479, do E. STJ.

Em caso análogo, veja-se entendimento exarado por este E. Tribunal de Justiça:

"DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DO AUTOR. Autor que foi vítima de "falsa central de atendimento", tendo entrado em contato por ligação telefônica, seguindo procedimento passado por suposto preposto do banco, inclusive informando dados bancários. Autor que contribuiu para a prática fraudulenta. Embora a responsabilidade do banco seja objetiva, é imprescindível a demonstração do nexos direto de causalidade. Culpa exclusiva do autor caracterizada, e dolo de terceiro. Falha de prestação de serviços do banco não configurada. Recurso desprovido." (TJSP; Apelação Cível 1006323-29.2023.8.26.0024; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024 – grifei)

Sendo assim, ***arcará a autora com o prejuízo material*** atinente à transferência em proveito de terceira (fls. 30), ***não havendo que se falar, à míngua de ato ilícito praticado pelo réu – elemento central da etiologia da responsabilidade civil – em dano moral passível de recomposição em pecúnia.***

À vista destas considerações, ***não merece*** qualquer reparo a r. sentença combatida.

Ante o exposto e à vista do mais que dos autos consta, pelo meu voto, ***NEGO PROVIMENTO À APELAÇÃO***, e, com isso, inalterado o resultado da ação, a responsabilidade pela verba de sucumbência



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fica ***mantida*** tal qual fixada na origem, ***majorando-se*** de 10% para 15% (quinze por cento) os honorários advocatícios do patrono do réu apelado em relação ao que fora arbitrado em Primeira Instância (art. 85, § 11, CPC e ***Tema Repetitivo nº 1.059, STJ***), ressalvado o acesso gratuito à Justiça concedido às fls. 45.

P. I. C.

São Paulo, 3 de março de 2026.

M.A. Barbosa de Freitas
RELATOR