



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000165868

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002171-15.2025.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que é apelante MARIA DE LOURDES DE SOUZA, é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado.

RICARDO HOFFMANN

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1002171-15.2025.8.26.0590

Apelante: Maria de Lourdes de Souza

Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A

Comarca: São Vicente

Juiz(a): Otávio Augusto Teixeira Santos

Voto nº 13572

EMENTA : APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DO INDÉBITO – GOLPE – CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS FRAUDULENTOS – RESPONSABILIDADE CIVIL – CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS – FORTUITO EXTERNO – INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS – MANUTENÇÃO DA SENTENÇA- RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

Recurso de apelação interposto pela parte autora contra sentença que julgou improcedente a ação, extinguindo o processo com resolução de mérito. A autora alegou ter sido vítima de golpe por terceiros que se passaram por funcionários do AME de Praia Grande, contratando fraudulentamente dois empréstimos em seu nome, totalizando R\$ 55.709,15. Sustenta falha na prestação de serviços do banco por não adotar medidas de segurança adequadas e pleiteia indenização por danos morais e reprodução de indébito.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em: (i) definir se a fraude correu de falha de segurança das instituições financeiras, apta a caracterizar sua responsabilidade objetivamente; (ii) estabelecer se a ocorrência se deu por culpa exclusiva do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA

PODER JUDICIÁRIO

São Paulo

consumidor e de terceiros, afastando a responsabilidade dos réus. (iii) verificar se é cabível a restituição dos valores debitados e/ou a condenação ao pagamento de indenização por danos morais

III. Razões de Decidir

O Código de Defesa do Consumidor impõe responsabilidade objetiva ao fornecedor por defeito na prestação do serviço, mas admite excludente quando demonstrada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

A análise do caso demonstrou que não houve falha na prestação de serviços pela instituição financeira, pois a fraude decorreu de fortuito externo, praticado por estelionatários que obtiveram o celular e os dados pessoais da autora mediante engodo, possibilitando a contratação dos empréstimos por meio do uso regular de suas próprias credenciais. Como não existe prova de vazamento de dados, nem de defeito no sistema bancário, mas sim atuação voluntária da consumidora ao fornecer informações sensíveis aos golpistas, configurou-se hipótese de culpa exclusiva da vítima e de terceiros, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC, o que rompe o nexo de causalidade indispensável à responsabilização civil.

Diante disso, não há fundamento para restituição dos valores ou repetição do indébito, já que as transações foram autorizadas com a senha pessoal da autora, nem para indenização por danos morais, pois ausente ato ilícito imputável ao banco.

IV. Dispositivo e Tese

Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes somente se configura quando demonstrada falha de segurança no serviço ou vazamento de dados sigilosos dos consumidores. 2. Na ausência de prova de falha do serviço bancário e havendo demonstração de que a consumidora forneceu voluntariamente seus dados e autorizou as operações por meio de suas próprias credenciais, aplica-se a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, II, do CDC (culpa exclusiva da vítima e de terceiros).

Legislação Citada:

CF, art. 5º, XXXII; CDC, art. 14, caput, §§ 1º e 3º, II; CPC, artes. 85, §§ 2º e 11, e 98, §§ 2º e 3º.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Jurisprudência Citada:

TJSP; Apelação Cível 1000393-49.2025.8.26.0383; Relator (a): Léa Duarte; j. 17/10/2025; TJSP; Apelação Cível 1010543-26.2024.8.26.0286; Relator (a): Nelson Jorge Júnior; j. 25/11/2025.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela parte autora em face da r. sentença, cujo relatório adoto, que rejeitou seus pedidos iniciais, com dispositivo assim redigido: “*Ante o exposto, julgo IMPROCEDENTE a ação extinguindo o processo, com resolução de mérito, na forma do artigo 487, I, do Código de Processo Civil. Sucumbente, a parte autora arcará com as custas e despesas processuais da parte contrária, inclusive honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor atualizado atribuído à causa (artigo 85, §2º NCPC), observada a condição suspensiva de exigibilidade por ser beneficiária da gratuidade de justiça, nos termos do §3º do artigo 98 do mencionado diploma legal (fls. 66).*”.

Sustenta a recorrente, em síntese, que foi vítima de golpe perpetrado por terceiros que se passaram por funcionários do AME de Praia Grande, os quais obtiveram fotografias suas e, de forma fraudulenta, realizaram a contratação de dois empréstimos, totalizando o montante de R\$ 55.709,15. Afirmo que jamais anui ou contratou os referidos empréstimos, destacando, ainda, que os valores envolvidos são expressivos, circunstância que exigiria maior cautela por parte da instituição financeira apelada. Aduzo que o banco recorrido falhou na prestação de seus serviços, uma vez que não adotou medidas mínimas de segurança, tais como confirmação telefônica, bloqueio preventivo ou qualquer mecanismo eficaz de verificação da regularidade da operação, permitindo a concretização da fraude e deixando a apelante à mercê de estelionatários. Sustenta, por fim, que faz jus à condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais, bem como à repetição do indébito, em razão da falha na prestação dos serviços bancários, nos termos da legislação consumerista aplicável.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Vieram contrarrazões recursais às fls. 222/228, pelo desprovimento do recurso.

Recurso tempestivo, regularmente processado e com ausência de preparo em razão da concessão de gratuidade judiciária.

É o relatório.

Fundamento e voto.

O recurso não comporta provimento.

A instituição financeira é sociedade destinada à prestação de serviços e as relações que mantém com clientes e terceiros regem-se pelo Código de Defesa do Consumidor (STJ, Súmula n. 297; cfr. AgRg. no REsp. n. 493.984-RS, STJ, 3a T., Rei. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, j . 3.3.05, in DJU de 18.4.05, p. 305; v. tb. Apel. n. 7.051.889-5, Jacareí, TJSP, 22a Câ. Dir. Priv., j . 11.4.06; Apel. n. 952.193-1, Mogi Mirim, TJSP, 22a Câ. Dir. Priv., j . 22.11.05).

A relação estabelecida entre as partes, pois, é de consumo. Como é cediço, consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Além do conceito previsto no artigo 2º, da Lei 8.078/90, ou seja, do consumidor típico, o Código de Defesa do Consumidor prevê a figura do consumidor por equiparação (artigos 2º, parágrafo único, 17 e 29), quando terceira pessoa é exposta à prática comercial de ser alvo de cobrança de dívidas pela ré (artigos 29 c/c 42 e seguintes, CDC).

Por sua vez, a ré caracteriza-se por ser fornecedora, como descrito no artigo 3º, do CDC, uma vez que desenvolve atividades de prestação de serviços, entre outros.

A responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, ou seja, decorre do mero defeito do serviço, independentemente de culpa (CDC, art. 14; cfr.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Arruda Alvim, e outros, Código de Defesa do Consumidor comentado, 2a ed., RT, pp. 136/137; Luiz Antônio Rizzatto Nunes, Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Saraiva, 2000, pp. 150 e 184; v. tb. REsp. n. 784.602-RS, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezzini, j . 12.12.05, in DJU de T.2.06, p. 572).

Essa responsabilidade somente será elidida se "*o fornecedor de serviços comprovar que o defeito inexistiu ou que, apesar de existir, a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros (CDC, art. 14, § 3º)*" (REsp. n. 601.805- SP, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezzini, j . 20.10.05, in DJU de 14.11.05, p. 328).

No caso dos autos, em que pese a insatisfação da autora, não se observa falha no sistema de segurança oferecido pela instituição financeira ré. Trata-se de fortuito externo às atividades oferecidas pelo Banco.

Observa-se que o banco réu não teve qualquer participação na fraude noticiada, tampouco dispunha de meios para evitá-la, na medida em que a própria autora forneceu seu aparelho de telefonia celular, bem como seus dados pessoais, aos estelionatários, possibilitando a realização de operações eletrônicas em seu nome.

Com efeito, embora, em virtude da teoria do risco da atividade, as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos danos causados aos consumidores, ainda é imprescindível comprovar o nexo de causalidade existente entre a conduta da prestadora de serviços e o prejuízo do consumidor.

No caso em questão, observa-se que a fraude consiste em fortuito externo que não possui relação com a atividade bancária e que não representa falha de segurança por parte do réu. A movimentação foi autorizada pela autora que falhou com a cautela exigida para tais transações monetárias, sofrendo prejuízo, fato este que não guarda qualquer relação de causalidade com o serviço fornecido pela instituição financeira.

Ressalte-se que o dever de segurança do fornecedor não exonera o consumidor do dever mínimo de cautela na guarda de seus dados pessoais e credenciais de acesso. A entrega voluntária de aparelho celular, senhas e informações sensíveis



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

a terceiros rompe o padrão de previsibilidade do risco bancário, afastando a imputação objetiva de responsabilidade à instituição financeira.

Constata-se, portanto, culpa exclusiva da consumidora e dos estelionatários, nos termos do art. 14, §3º, II do Código de Defesa do Consumidor, afastando a responsabilidade do prestador de serviços.

De mesma forma, a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça prescreve que *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Assim, sua aplicação é incabível na hipótese discutida, visto que a fraude que originou os prejuízos da autora caracteriza-se caso fortuito externo, por consistir em situação estranha à atividade da instituição bancária.

Nesse sentido:

“CONSUMIDOR. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. DANOS MORAIS. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. FRAUDE BANCÁRIA. “PHISHING”. INEXISTÊNCIA DE PROVA DE VAZAMENTO DE DADOS. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com pedido de restituição em dobro e indenização por danos morais ajuizada por correntista contra banco e instituição de pagamentos, em razão da contratação fraudulenta de empréstimos e pagamento de boleto em favor de terceiros. A sentença julgou improcedentes os pedidos por entender regular a contratação e inexistente falha dos réus. A autora interpôs apelação visando à reforma da decisão. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a fraude decorreu de falha de segurança das instituições financeiras, apta a caracterizar sua responsabilidade objetiva; (ii) estabelecer se a ocorrência se deu por culpa exclusiva da consumidora e de terceiros,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

afastando a responsabilidade dos réus. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. O Código de Defesa do Consumidor (art. 14, caput e §1º) impõe responsabilidade objetiva ao fornecedor por defeito na prestação do serviço, inclusive em hipóteses de fortuito interno, mas admite excludente quando demonstrada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (§3º). 4. A jurisprudência admite a responsabilização de instituições financeiras em fraudes quando evidenciado vazamento de dados sigilosos que, em poder de estelionatários, conferem credibilidade e induzem a erro o consumidor. 5. No caso concreto, não há prova de que os fraudadores detinham informações obtidas indevidamente do banco ou da instituição de pagamentos; a fraude decorreu de "phishing", em que a própria consumidora forneceu dados e confirmou operações em seu aparelho cadastrado e com uso de senha pessoal. 6. A atuação voluntária da autora, que seguiu instruções dos estelionatários sem contato prévio com o banco pelos canais oficiais, afasta a caracterização de falha na prestação do serviço. Configura-se culpa exclusiva da vítima e de terceiros, hipótese excludente da responsabilidade civil das instituições financeiras, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. IV. DISPOSITIVO E TESE 7. Recurso desprovido. Tese de julgamento: "1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes depende de prova de falha de segurança ou vazamento de dados sigilosos de clientes. 2. Na ausência de demonstração de falha do serviço e havendo prova de que a consumidora realizou voluntariamente as transações mediante senha pessoal, aplica-se a excludente de responsabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. 3. Golpes de "phishing", praticados sem participação ou vazamento de dados pelas instituições financeiras, configuram culpa exclusiva da vítima e de terceiros, afastando o dever de indenizar." Dispositivos relevantes citados: CF, art. 5º, XXXII; CDC, art. 14, caput, §§ 1º e 3º, II; CPC, arts. 85, §§ 2º e 11, e 98, §§ 2º e 3º. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp n. 2.015.732/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 20/06/2023, DJe 26/06/2023; TJSP, Apelação Cível 1001203-89.2022.8.26.0363, Rel. Henrique Rodrigo Claviso, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 21/11/2023; TJSP, Apelação Cível 1000582-51.2022.8.26.0506, Rel. José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 05/12/2023. (TJSP; Apelação Cível 1000393-49.2025.8.26.0383; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Nhandeara - Vara Única; Data do Julgamento: 17/10/2025; Data de Registro: 17/10/2025)”;

"APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA – CONSUMIDOR- MOVIMENTAÇÃO FRAUDULENTA EM CONTA- NÃO DEMONSTRAÇÃO -Vício na prestação do serviço bancário- Alegação de contratação fraudulenta de empréstimos e cartões de crédito por terceiro, mediante golpe envolvendo entrega de brinde e coleta de fotografia do autor -. Contratos firmados por meio eletrônico, com autenticação por senha pessoal e crédito em conta de titularidade do autor- Ausência de falha na segurança do sistema bancário - Operações realizadas mediante uso regular de credenciais pessoais. Inexistência de nexo causal entre conduta do banco e o alegado dano: - Alegação de contratação fraudulenta de empréstimos e cartões de crédito por terceiro, mediante golpe envolvendo entrega de brinde e coleta de fotografia do autor, não configura vício na prestação do serviço bancário quando os contratos foram firmados por meio eletrônico, com autenticação por senha pessoal e crédito em conta de titularidade do autor, inexistindo falha na segurança do sistema e nexo causal entre a conduta da instituição financeira e o alegado dano. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1010543-26.2024.8.26.0286; Relator (a): Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itu - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/11/2025; Data de Registro: 25/11/2025)".

Portanto, diante da inexistência de falha na prestação dos serviços bancários e da configuração de culpa exclusiva da consumidora, bem como de terceiros estelionatários, resta afastado o nexo de causalidade indispensável à responsabilização civil da instituição financeira.

Assim, não há que se falar em restituição dos valores debitados ou em repetição do indébito, uma vez que as operações foram regularmente autorizadas mediante uso de credenciais pessoais da própria autora. Do mesmo modo, é incabível a indenização por danos morais, porquanto inexistente ato ilícito imputável ao banco réu, não se configurando violação a direito da personalidade, mas mero prejuízo decorrente de fato exclusivo da vítima e de terceiros, circunstância que afasta o dever de indenizar.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

É preciso ressaltar, ainda, nos termos do Enunciado nº 10 da ENFAM, que “A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa.”.

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no sentido de que "Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da análise anterior de questão subordinante", assim como o Enunciado nº. 13: "O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios."

Em suma, o caso é de improvemento do recurso, com manutenção da r. sentença.

Em consequência, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais para 15% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §11 do Código de Processo Civil, com suspensão da exigibilidade das verbas de sucumbência, diante da gratuidade concedida, observados os termos do disposto no artigo 98, §3º do CPC.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii) que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: “Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados” e iii) o entendimento do STJ no sentido de que “não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico.” (AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

23/08/2021, DJe 26/08/2021).

Diante do exposto, voto por negar provimento ao recurso.

RICARDO HOFFMANN

Relator