



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000120117**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002369-66.2025.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante/apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A., é apelado/apelante CRISTIANA NASCIMENTO CAMPOS (JUSTIÇA GRATUITA), Apelados BANCO PAN S/A e RICHARD DA SILVA PALOMA (REVEL).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Rejeitaram a preliminar; deram provimento ao recurso do réu e julgaram prejudicado o da autora. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2026.

**MARCELO IELO AMARO**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº 8848**

**APELAÇÃO Nº 1002369-66.2025.8.26.0068**

**COMARCA: BARUERI**

**APELANTES/APELADOS: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A. / CRISTIANA NASCIMENTO CAMPOS (Assistência Judiciária)**

**APELADOS: BANCO PAN S.A. E OUTRO**

**AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE NEGÓCIO JURÍDICO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS** – Golpe financeiro – Portabilidade de empréstimo consignado – Sentença de parcial procedência em relação ao Banco Mercantil e ao beneficiário da quantia – Apelo do Banco e da autora - **PRELIMINAR** - Ilegitimidade passiva da instituição financeira - Rejeição - A autora atribui falha na prestação do serviço pelo Banco réu, que possibilitou a concretização de operações bancárias fraudulentas - **MÉRITO** – Relação de consumo - Contrato bancário - Empréstimo consignado com descontos em benefício previdenciário – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Entretanto, é ônus do consumidor provar o dano e o nexo de causalidade - Autora que foi vítima do propalado “golpe da falsa portabilidade” - Fato exclusivo de terceiro (criminoso) - Art. 14, § 3º, II, do CDC - Autora que, enganada pelo fraudador, contratou livremente os empréstimos, transferindo as quantias envolvidas, em seguida, a estelionatário - Inexistência de indícios quanto à alegação de que o golpe foi perpetrado por funcionário, preposto ou correspondente do réu apelante, tampouco de que houve a utilização de informações privilegiadas ou de canais oficiais de comunicação – Afirmções contraditórias em relação às declarações prestadas no Boletim de Ocorrência – Não evidenciado o uso indevido dos dados e documentos pessoais da autora ou a invasão de sua conta bancária – Ausentes elementos mínimos de que o Banco tenha contribuído para o ocorrido – Não constatada falha de segurança - Ausência de nexo de causalidade – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ - Precedentes desta Câmara e deste TJSP – Responsabilização da instituição financeira apelante afastada – Por consequência, prejudicado o apelo da autora que visa a condenação do Banco réu ao pagamento de indenização por danos morais – Sentença reformada, em parte, com inversão da carga sucumbencial - **PRELIMINAR REJEITADA, RECURSO DO RÉU PROVIDO, APELO DA AUTORA PREJUDICADO.**

A r. sentença de fls. 274/279, de relatório adotado, julgou improcedentes os pedidos formulados na ação declaratória de nulidade de negócio jurídico



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

c/c indenização por danos materiais e morais ajuizada por **CRISTIANA NASCIMENTO CAMPOS** em face de **BANCO PAN S.A.** e parcialmente procedentes em face de **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.** e **RICHARD DA SILVA PALOMA**, “*confirmando a liminar deferida, a fim de DECLARAR inexigível o empréstimo realizado. Ainda, CONDENO os réus, solidariamente, a restituir a autora todos os valores eventualmente pagos por ela referente a este empréstimo*”.

Inconformados, apelam o réu Banco Mercantil do Brasil S.A. e a autora.

O Banco réu, aduz, em preliminar, ilegitimidade passiva, pois “*serviu apenas como meio de retirada de valores, transferidos pela parte autora, por sua exclusiva liberalidade, através de digitação de senha de uso pessoal e intransferível*” (...) “*bem como não houve qualquer participação de funcionário ou preposto do Apelante*” (fls. 286). No mérito, argumenta, em síntese, *inexistência de responsabilidade quanto aos fatos narrados na causa de pedir “tendo em vista que foi o autor/apelado que informou todos os seus dados pessoais ao estelionatário e instalou o aplicativo, dando acesso ao seu celular”* (fls. 288). Ressalta que “*as transações em questão se deram mediante o uso de celular de uso costumeiro da parte autora, não havendo assim motivo de desconfiança do Banco apelante*” (fls. 291), além disso não houve comunicação em tempo hábil para evitar a conclusão da operação e levantamento de valores da conta destino. Impugna a condenação ao pagamento dos danos materiais e o reconhecimento de inexistência dos negócios jurídicos impugnados; alternativamente, pede a compensação do valor recebido pela autora, acrescido de correção monetária (fls. 283/303).

A autora, em seu recurso, pretende a reforma da r. sentença para condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 362/372).

Recursos tempestivos, regularmente processados, com contrarrazões às fls. 383/395, 396/402 e 403/414; aguardam conhecimento em Segundo Grau de Jurisdição.

**É o relatório.**

De início, afasta-se a preliminar de ilegitimidade passiva invocada



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pelo Banco réu. Conforme será ressaltado no bojo da presente fundamentação, nos autos, a causa de pedir é pautada na ocorrência de fraude bancária advinda de alegada prestação defeituosa dos serviços pelo Banco réu, ora apelante; justificada, portanto, a pertinência subjetiva de sua integração no polo passivo da lide.

No mérito, cumpre registrar que a relação jurídica discutida nos autos é de consumo, submetendo-se assim, especialmente, à Lei nº 8.078/90, sem exclusão das normas pertencentes a ramos jurídicos distintos, naquilo que for pertinente (diálogo das fontes).

E o Código de Defesa do Consumidor consagrou a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores no tocante ao fato ou defeito do serviço, de forma que respondem eles “*independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos*” (art. 14).

O mesmo dispositivo legal consagra que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais, o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido (art. 14, § 1º).

Em termos processuais, entretanto, é ônus do consumidor provar o dano e o nexo de causalidade. Nesse sentido, a lição do nobre Professor Humberto Theodoro Júnior:

*“Para as demandas intentadas no âmbito das relações de consumo existe regra especial que autoriza, em certos casos, a inversão do ônus da prova, transferindo-o do autor (consumidor) para o réu (fornecedor) (art. 6º, VIII, do CDC). Não se pode, todavia, entender que o consumidor tenha sido totalmente liberado do encargo de provar o fato constitutivo do seu direito, nem que a inversão especial do CDC ocorra sempre, e de maneira automática, nas ações de consumo. Em primeiro lugar, a lei tutelar do consumidor condiciona a inversão a determinados requisitos (verossimilhança das alegações ou hipossuficiência do consumidor), que deverão de ser aferidos pelo juiz para a concessão do excepcional*

*benefício legal. Em segundo lugar, não se pode cogitar de verossimilhança de um fato ou da hipossuficiência da parte para prová-lo sem que haja um suporte probatório mínimo sobre o qual o juiz possa deliberar para definir o cabimento, ou não, da inversão do ônus da prova.*

*Ao réu, segundo a melhor percepção do espírito da lei consumerista, competirá provar, por força da regra “sub examine”, não o fato constitutivo do direito do consumidor, mas aquilo que possa excluir o fato da esfera de sua responsabilidade, diante do quadro evidenciado no processo, como, v.g., o caso fortuito, a culpa exclusiva da vítima, a falta de nexo entre o resultado danoso e o produto consumido etc. **Se, entretanto, o autor não tiver trazido ao processo qualquer prova do dano que afirma ter sofrido e nem mesmo elementos indiciários do nexo entre esse dano e o produto ou serviço prestado pelo fornecedor demandado, impossível será realizar o juízo que o art. 6º, VIII, do CDC, exige do magistrado para carrear o ônus da prova ao réu. Sem prova alguma, por exemplo, da ocorrência do fato constitutivo do direito do consumidor (autor), seria diabólico exigir do fornecedor (réu) a prova negativa do fato passado fora de sua área de conhecimento e controle. Estar-se-ia, na verdade, a impor prova impossível, a pretexto de inversão de “onus probandi”, o que repugna à garantia do devido processo legal, com as características do contraditório e ampla defesa”.** (Theodoro Júnior, Humberto. Curso de Direito Processual Civil Teoria geral do direito processual civil e processo de conhecimento vol. I Humberto Theodoro Júnior Rio de Janeiro: Forense, 2014. p.640 - grifei).*

Em outras palavras, ao pretender responsabilizar o prestador de serviço, subsiste ao consumidor o ônus de demonstrar que a conduta do fornecedor tem relação com os danos por ele sofridos.

No caso de fato do serviço, portanto, é necessária a demonstração da relação de causa e efeito entre a conduta do prestador (falha de segurança na prestação do serviço) e o dano causado. Existindo essa relação no caso concreto, o serviço será tido por defeituoso.

À luz dessas considerações, resta questionar se, no caso dos autos, os serviços prestados pelo Banco réu seriam de fato defeituosos, isto é, se não forneceriam a segurança que a autora esperava, dando ensejo aos prejuízos narrados.

Nesse particular, a autora ajuizou a presente demanda pretendendo “*seja declarada a responsabilidade do Banco Mercantil, que o empréstimo seja declarado*”



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*nulo (valor R\$ 3.831,06) e com o cancelamento de todos os débitos, com a devolução de todas as parcelas pagas, bem como a condenação ao pagamento de dano moral, no valor de R\$ 10.000,00” (fls. 23) e “seja declarada a responsabilidade do Banco Pan, bem como a condenação ao pagamento de dano moral, no valor de R\$ 10.000,00” (fls. 24).*

Nessa linha, narrou que, em 07/03/2024, recebeu ligação oriunda do Banco Mercantil do Brasil S.A., no qual mantém conta bancária para recebimento de seu benefício – fls. 32), ofertando o refinanciamento de empréstimo que celebrou junto ao Banco Pan (contrato nº 366543415), através do Whatsapp; aceita a proposta, recebeu link e anuiu aos procedimentos que lhe foram repassados; após o crédito da quantia em sua conta, o interlocutor solicitou a transferência do valor, via Pix, para terceiro, o que foi feito; passadas algumas horas, tentou contato com o suposto preposto do Banco réu, todavia, este não mais respondeu às mensagens e, em consulta à agência bancária, percebeu que foi vítima de golpe.

Consoante se infere dos documentos carreados aos autos, em referida data, a autora celebrou contrato de empréstimo consignado junto ao réu Banco Mercantil, sob nº 807418889, no valor liberado de R\$ 1.581,06 (fls. 36/38 e 212/213); do extrato bancário de fls. 32 (cópia às fls. 220/221), consta em tal data os seguintes lançamentos: (i) contrato empréstimo 069256, creditada a quantia de R\$ 1.581,06; (ii) contrato empréstimo 069257, creditada a quantia de R\$ 2.250,00, seguidos da transferência, via Pix, no valor de R\$ 3.800,00, em prol do réu Richard da Silva Paloma.

Atribui a autora responsabilidade do Banco Mercantil, ora apelante, por falha em seus sistemas de segurança consistente no vazamento de dados bancários.

Todavia, da análise dos elementos produzidos nos autos, incluída a própria versão narrada pela autora, não se verifica qualquer falha de segurança nos serviços prestados pelo Banco apelante.

De acordo com a petição inicial, a autora possuía empréstimo consignado junto ao réu Banco Pan e recebeu oferta pelo réu Banco Mercantil de refinanciamento da dívida, tendo anuído com a proposta.

Nessa seara, não há qualquer indício mínimo no sentido de que o criminoso que realizou a ligação fosse funcionário, preposto ou correspondente do Banco Mercantil.

Isso porque inexistente qualquer elemento nos autos que possa evidenciar tal afirmação, além do mais os fatos narrados na inicial são contraditórios aos declarados no Boletim de Ocorrência.

Com efeito, na petição inicial a autora afirmou que **“ligação dessas, oriunda do Banco Mercantil do Brasil”** (fls. 4 - grifei) e **“entrou em contato via mensagem de WhatsApp ao qual vinha conversando com a atendente, o verificou que estava bloqueada, e logo em seguida, TODAS AS MENSAGENS foram apagadas”** (fls. 5 - grifei); porém, no Boletim de Ocorrência declarou que **“recebi uma ligação por telefone e me informaram que teria um desconto nos meus empréstimos que tenho no consignado do banco pan, me informaram que a dívida iria ser repassado para o banco mercantil, porém com juros reduzidos, então me solicitaram a fazer um pix no valor de 3.800,00 em nome de Richard Da Silva Paloma, me informaram que ele é o gerente da financiadora do mercantil, nesse momento as negociações foram feitas por chamada de vídeo e mensagens no whatsapp, esses dados estão salvos nas mensagens no meu celular. Depois de feito o PIX não me responderam mais.”** (fls. 33/34 - grifei).

Vê-se, portanto, que, em primeiro momento, no B.O., a autora informa ter recebido ligação e lhe **informaram** que teria um desconto em seus empréstimos e que **possui as mensagens registradas em seu celular**; todavia, na inicial, afirma que **recebeu ligação do Banco Mercantil** e que **as mensagens foram apagadas**; nesse ponto, ainda que tais mensagens tenham sido apagadas, a autora sequer juntou aos autos o *print* de registro das ligações recebidas, o que eventualmente, possibilitaria a confrontação com os canais oficiais de atendimento disponibilizados pelo Banco apelante.

Frisa-se, não evidenciada hipótese em que a vítima se viu diante de uso indevido de seus dados, documentos pessoais, biometria facial (*selfie*), tampouco invasão de sua conta bancária; casos típicos nos quais os criminosos se aproveitam de falhas de segurança nos serviços.

Desse modo, enfim, conclui-se que não houve qualquer falha de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

segurança nos serviços prestados pelo Banco apelante que permitisse a concretização da fraude.

Trata-se de fato exclusivo de terceiro (criminoso), incidindo, portanto, a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Na espécie, não se verifica a hipótese de prejuízo causado ao consumidor em razão de insegurança do sistema disponibilizado pela fornecedora de serviços, mas, reiterar-se, de fato imputável, exclusivamente, a terceiro, afastando inclusive a incidência do entendimento firmado na Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça.

De mais a mais, o vício de vontade da autora não decorreu de falha no sistema do Banco, mas sim de ardil externo. Ao permitir o acesso a sua biometria facial, através de ligação de vídeo, e confirmar todas as etapas da operação, a autora entregou a "chave" de segurança ao estelionatário. Nesse cenário, aplica-se o entendimento consolidado de que a engenharia social rompe o nexo de causalidade, caracterizando o fortuito externo.

O Banco não tem como fiscalizar ou impedir que o cliente, em sua esfera privada, mantenha conversas com terceiros e, iludido por propostas vantajosas, autorize transações ou contratações.

Daí o descabimento da pretensão de anulação do negócio jurídico e ressarcimento de valores, o que significa transferir para o Banco o prejuízo financeiro pelo qual não é responsável.

A propósito, em situação semelhante, confira-se recente julgado do C. Superior Tribunal de Justiça:

*Direito do consumidor. Recurso especial. Responsabilidade civil. Golpe da falsa portabilidade de crédito. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Recurso parcialmente conhecido e, nessa extensão, Improvido. I. Caso em exame 1. Recurso especial interposto contra acórdão que reformou sentença de procedência em ação condenatória, na qual se pleiteava a declaração de nulidade de contratos bancários firmados mediante fraude, além de indenização*

*por danos morais e repetição de indébito. 2. O Tribunal de origem concluiu pela culpa exclusiva da vítima e de terceiro, afastando a responsabilidade da instituição financeira e julgando improcedentes os pedidos. II. Questão em discussão 3. A questão em discussão consiste em saber se a instituição financeira pode ser responsabilizada por danos decorrentes de fraude praticada por terceiros, no contexto de operações bancárias realizadas pela vítima. III. Razões de decidir 4. O Tribunal de origem motivou adequadamente sua decisão, afastando a alegação de negativa de prestação jurisdicional, nos termos do art. 489, § 1º, IV, do CPC. 5. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, prevista no art. 14 do CDC, não se aplica quando demonstrada a culpa exclusiva da vítima e de terceiro, conforme entendimento consolidado na Súmula 479 do STJ. 6. No caso concreto, os empréstimos realizados pela recorrente não fugiram das movimentações costumeiras, e não há prova de interferência ou ligação dos golpistas com a instituição financeira. 7. A análise das razões recursais revela que o recurso especial busca o reexame de matéria fático-probatória, o que é vedado pela Súmula 7 do STJ. 8. Quanto à alegada violação dos artigos 104, II; 166, I; 145 e 171, II, do CC, o acórdão recorrido não se manifestou sobre tais dispositivos, e a recorrente não opôs embargos de declaração para suprir eventual omissão, atraindo a incidência da Súmula 356 do STF. 9. A ausência de impugnação específica aos fundamentos do acórdão recorrido atrai a incidência da Súmula 283 do STF, tornando inadmissível o recurso especial quanto a esses pontos. IV. Dispositivo e tese Resultado do Julgamento: Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, improvido. (REsp n. 2.142.398/DF, relator Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 17/11/2025, DJEN de 25/11/2025 - grifei).*

No mesmo sentido, confirmam-se precedentes deste E. Tribunal de Justiça, inclusive desta C. Câmara:

*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO. "GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE". CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO VIA BIOMETRIA FACIAL. - CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Aplicabilidade (Súmula 297/STJ). Responsabilidade objetiva que, contudo, não é integral, admitindo excludentes de ilicitude (art. 14, § 3º, II, do CDC). - DINÂMICA DOS FATOS. Autor que, ludibriado por terceiros estelionatários (engenharia social), forneceu dados e realizou procedimentos de segurança (selfie/biometria) acreditando tratar-se de portabilidade de dívida. Formalização de novos contratos de empréstimo. - FORTUITO EXTERNO E CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA/TERCEIRO. A fraude perpetrada mediante engenharia social, onde o consumidor participa*

*ativamente da validação das operações (envio de selfie, documentos), rompe o nexa causal entre a conduta da instituição financeira e o dano. Inexistência de falha interna do sistema bancário. O Banco não pode ser responsabilizado pela falta de cautela do correntista em suas tratativas com terceiros fora do ambiente bancário oficial. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ ao caso concreto. - VALIDADE DA CONTRATAÇÃO. A instituição financeira comprovou a regularidade formal da contratação mediante assinatura eletrônica com biometria facial (selfie), tecnologia segura e apta a comprovar a autoria. O vício de consentimento (erro) provocado pelo terceiro fraudador não contamina a validade do serviço prestado pelo banco, que disponibilizou o crédito conforme contratado. - IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. Ausente o defeito na prestação do serviço bancário e configurada a culpa exclusiva de terceiro e da vítima, afasta-se o dever de indenizar e de anular o débito perante a instituição financeira, devendo o Autor buscar a reparação contra os autores do ilícito penal. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004993-05.2024.8.26.0010; Relator (a): Wilson Julio Zanluqui; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional X - Ipiranga - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/12/2025; Data de Registro: 16/12/2025 - grifei).*

*APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária. Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da autora. 1. Fornecimento de dados, foto e documentos pela parte autora a falso funcionário, imaginando se tratar de procedimento para reduzir valor das parcelas de empréstimo consignado que já possuía. Contratação de dois novos empréstimos consignados, com crédito em conta de titularidade da autora. Conduta incauta da demandante. Sob a orientação de um fraudador ou terceira empresa em uma suposta condição de representante bancária, contratou os empréstimos de forma válida e regular. Não houve identificação como prepostos ou correspondentes bancários dos bancos réus. Quantias mutuadas, ademais, que foram creditadas em seu favor. Repasse do numerário a terceiro por mera liberalidade. Falha na prestação dos serviços dos bancos réus não evidenciada. Circunstâncias dos autos a evidenciar que nada poderiam ter feito as instituições financeiras réus para evitar o êxito da conduta delituosa. 2. Descabida a responsabilização do banco pelos danos suportados. Sentença mantida por seus próprios fundamentos, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça. RECURSO NÃO PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1008289-85.2023.8.26.0037; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/11/2025; Data de Registro: 19/11/2025 - grifei).*

*APELAÇÃO. Ação declaratória de nulidade contratual cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais. Golpe da falsa portabilidade de empréstimo consignado, originariamente tomado com a Sabemi Seguradora S/A, que não é parte. Sentença de improcedência em relação ao Banco Pan e procedência atinente à corré RM Business Intermediation Ltda. Irresignação da autora. Descabimento. Contratação feita pela apelante válida, cumpridas todas as etapas de segurança (documento pessoal, selfie e geolocalização), seguindo estritamente orientação de terceiros estelionatários prepostos da corré condenada. Conversa mantida com desconhecido pelo WhatsApp, fora do ambiente do corréu Banco Pan, com número e pessoa estranha, para proposta 'vantajosa' e inverossímil. Inexistência de hackeamento, invasão de sistemas ou vazamento de dados pela instituição financeira apelada. Ausente qualquer defeito do serviço. Ato exclusivo de terceiros. Quantia recebida e imediatamente repassada, pela autora, a terceiro estranho, com quem não mantinha qualquer relação. Completa falta de mínima cautela da autora. Golpe público e notório, objeto de ampla divulgação, inclusive pelas instituições financeiras, a exigir atenção da pessoa mediana. Fato extrínseco ao serviço prestado pela instituição financeira, não caracterizando fortuito interno, pois não tinha ela como nem por onde presumir ou adivinhar que poderia se tratar de operação fraudulenta. Não se pode cogitar de qualquer participação comissiva ou omissiva do banco recorrido, o que rompe por completo o nexo de causalidade, nos termos do art. 14, § 3º, I e II do CDC. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. Precedentes. Improcedência do pedido em relação ao Banco Pan que era de rigor. R. Sentença mantida. RECURSO IMPROVIDO. (Apelação Cível 1031218-10.2023.8.26.0071; Relator: Carlos Eduardo Borges Fantacini; 16ª Câmara de Direito Privado; j. 08/05/2025 - grifei).*

*APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. DECLARATÓRIA. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TUTELA DE URGÊNCIA. GOLPE FALSA CENTRAL. PORTABILIDADE. RELAÇÃO DE CONSUMO. 1. CONTROVÉRSIA. Oferta falsa de portabilidade de empréstimo pessoal. Sentença de improcedência dos pedidos declaratório e indenizatório. Insurgência recursal do autor pretendendo a inversão do julgado em virtude da fraude praticada no ambiente virtual do banco réu, por meio de seu correspondente bancário. 2. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. Mantida. Autor não agiu com diligência mínima ao seguir orientações dos golpistas, viabilizando a fraude consistente na portabilidade de seu benefício previdenciário, seguida de contratação do empréstimo pessoal e pagamento de boleto a terceiro*

*fraudador no valor correspondente. Contratação digital validada pelo autor por meio de selfie e envio de documento pessoal. Ausentes indícios do vazamento de informações ou da atuação do correspondente em parceria com a instituição bancária ré. Responsabilidade civil objetiva do réu afastada pela culpa exclusiva da vítima (CDC/90, art. 14, §3º, inc. II). Sentença mantida. 3. RECURSO DESPROVIDO (Apelação Cível 1001643-20.2023.8.26.0244; Relator: Luís H. B. Franzé; 17ª Câmara de Direito Privado; j. 02/07/2025 - grifei).*

*Apelação – Ação anulatória cumulada com danos morais e materiais – Sentença de improcedência – Inconformismo da autora – Não acolhimento – Autora vítima de golpe de falsa central de atendimento - Parte autora que afirma que recebeu ligação em que um terceiro que se identificou como funcionário do banco e lhe ofereceu a portabilidade de empréstimo anteriormente contratado, solicitou que informasse seus dados pessoais e enviasse fotografias pessoais - Autora encaminhou uma fotografia "selfie" e obedeceu às orientações do terceiro para concretizar a suposta portabilidade, efetuando pagamento de boleto para Ranascred Promotora - Somente dois anos após os fatos, tomou conhecimento de que foi realizado empréstimo consignado em seu nome, junto ao Banco Pan S/A, sem seu consentimento - Apelante que não adotou a mínima cautela – Provas nos autos que não demonstram qualquer participação do banco réu na dinâmica dos fatos – Fortuito externo – Responsabilidade objetiva afastada – Incidência do art. 14, §3º, II, do CDC – Precedentes – Sentença mantida – RECURSO IMPROVIDO (Apelação Cível 1003622-60.2024.8.26.0477; Relator: Jorge Tosta; 23ª Câmara de Direito Privado; j. 05/06/2025 - grifei).*

Destarte, a despeito dos lamentáveis fatos narrados na causa de pedir, no entanto, não evidenciado qualquer defeito nos serviços prestados pelo réu, ora apelante; observando-se que a ação foi julgada improcedente quanto ao Banco Pan; de rigor o acolhimento do recurso do Banco Mercantil para julgar improcedentes os pedidos também em relação a ele, mantendo-se, contudo, a procedência quanto ao réu Richard da Silva Paloma; por consequência, prejudicado o apelo da autora que visa indenização por danos morais sob alegada falha na prestação dos serviços bancários.

Feitas tais considerações, a r. sentença comporta reforma, em parte, para julgar improcedentes os pedidos, também, em relação ao Banco apelante, mantida a condenação do réu beneficiário da quantia, com inversão da carga sucumbencial.

Quanto à honorária recursal, sob Tema Repetitivo 1059 (REsp's 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se a seguinte



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tese jurídica de eficácia vinculante: “*A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85 § 11 do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85 § 11 do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento, limitada a consectários da condenação*”; desse modo, majoram-se os honorários advocatícios fixados em desfavor da autora, em 10% do valor da causa, para 15%, observada a gratuidade de justiça concedida (art. 98, § 3º, do CPC).

Por fim, sedimentado entendimento de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento, ficando, então, consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Por todo o exposto, **rejeitada a preliminar, dá-se provimento ao recurso do Banco réu, prejudicado o apelo da autora.**

**MARCELO IELO AMARO**  
Relator