



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000091068

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002372-09.2025.8.26.0363, da Comarca de Mogi-Mirim, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, são apelados MARIA CRISTINA RIBEIRO SQUILLACE (JUSTIÇA GRATUITA) e RECARGAPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2) 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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO E SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

LUIZ ARCURI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO N.º 17.032

Apelação: 1002372-09.2025.8.26.0363 – Mogi-Mirim

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A

Apelada: Maria Cristina Ribeiro Squillace

Juíza sentenciante: Adriana Barrea

RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE. “GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO”. Exame do caso concreto. Transações bancárias realizadas com utilização de senha fornecida pela própria autora por fraude por meio de engenharia social. Excludente de responsabilidade do § 3º, II do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Ausência de nexo causal para responsabilizar a instituição financeira corré, ora apelante. Precedentes do TJSP. Improcedência do pedido em face da apelante, mantida, no mais, a r. sentença em relação à outra corré. Recurso do corréu provido.

- I -

Na r. sentença às fls. 356/363, cujo relatório adoto, foram *julgados procedentes* os pedidos desta ação movida por *Maria Cristina Ribeiro Squillace* em face de *Banco Mercantil do Brasil S/A e RecargaPay Instituição de Pagamento Ltda.* , tendo os réus sido solidariamente condenados à repetição do indébito e ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais.

O corréu Mercantil interpôs recurso (fls.

367/398), alegando, em suma, a existência da excludente de responsabilidade por culpa exclusiva do consumidor e de terceiro; a inexistência de dano moral, ou, subsidiariamente, a redução do quantum; e a compensação.

Contrarrazões da autora às fls. 460/497, pugnano pelo desprovimento do recurso.

É o relatório.

- II -

Trata-se de ação em que a autora impugna transações efetuadas junto aos réus Banco Mercantil e RecargaPay.

Ela narrou que, no dia 22 de maio de 2025, recebeu ligação de central de atendimento do banco Mercantil, onde recebe benefício previdenciário.

O atendente, com conhecimento de informações pessoais da autora, ofereceu renegociação dos empréstimos consignados que ela possuía junto ao banco Daycoval.

A seguir, sob o pretexto de formalizar a aceitação da proposta, foi encaminhado, à autora, link que simulava o site do Mercantil, no qual ela digitou a senha da conta bancária.

Em posse da senha da autora, o terceiro contratou um empréstimo (fl. 44) e transferiu o valor creditado na conta do Mercantil para uma conta no banco RecargaPay de titularidade dela própria (fl. 45) – que ela não reconhece – repassando a quantia para outros logo após (fls. 50/52).

Desse modo, a autora ajuizou a presente ação em face do banco Mercantil e do banco RecargaPay, argumentando que o primeiro permitiu que terceiros tivessem acesso às informações pessoais da autora e que o segundo permitiu a abertura de conta bancária em nome dela de forma fraudulenta.

Na r. sentença, foi declarada a inexistência do contrato de empréstimo fraudulento (I), determinado o encerramento da conta aberta no RecargaPay (II) e os réus condenados solidariamente à restituição, de forma simples, dos valores descontados do benefício previdenciário (III) e ao pagamento de R\$ 5.000,00 para compensar o dano moral (IV), vide fls. 362/363.

Respeitado o entendimento diverso, no presente caso, não se infere a presença do nexo de causalidade para responsabilização da instituição bancária corré, ora apelante.

Infere-se que o fato decorreu em razão do denominado “golpe da falsa central do banco”.

Conforme se extrai dos autos, a própria autora, vítima de ato praticado por terceiro, por meio de engenharia social, forneceu a senha de sua conta bancária àquele.

Assim, os danos não decorreram de falha de segurança na prestação do serviço bancários pelo apelante, mas da conduta do terceiro – relembrando-se que a responsabilidade objetiva da instituição bancária não tem fundamento na teoria do risco integral.

Em outras palavras, a obtenção da senha da conta bancária pelo terceiro rompe o nexo causal atribuído pela autora aos



bancos.

Desse modo, não se verifica a ocorrência de *fortuito interno* que ensejaria, no caso, a responsabilidade dos réus nos termos da Súmula 479 do STJ.

Ressalte-se, ainda, que não há prova efetiva nos autos de que o alegado vazamento de dados tenha origem no banco réu, que em sua contestação impugnou tal fato.

As ligações referidas na inicial não foram trazidas aos autos, nem há outros elementos que indiquem que especificamente o banco réu, ora apelante, tenha sido a origem de eventual vazamento de dados da parte consumidora.

Analisando-se pela ótica do nexo causal, conclui-se, então, pela culpa exclusiva de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC).

Conforme já se decidiu neste Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

Apelação. Contrato bancário. Ação declaratória de inexigibilidade de débito e indenizatória por danos morais. Golpe da falsa central telefônica. Culpa exclusiva da autora. Fraudadores que obtiveram dados sensíveis e informações sigilosas da usuária. Realização de operações em valor que não destoam do perfil da cliente. Ausência de defeito na prestação de serviços. Dever de indenizar não caracterizado. Sentença de improcedência mantida. Recurso

desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1002386-31.2024.8.26.0491; Relator (a): Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Rancharia - 1ª Vara; Data do Julgamento: 05/12/2025; Data de Registro: 08/12/2025)

DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATOS DE CONSUMO – BANCÁRIOS – Ação declaratória e indenizatória – Sentença de parcial procedência – Mútuo e transferências via PIX - "Golpe da falsa central de atendimento" "Golpe do falso funcionário" – Fortuito externo caracterizado a obstar incidência da Súmula STJ 479 – Prestação de serviço defeituoso não caracterizado – Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II verificada – Ausência de responsabilização e obrigação de indenizar – Ação improcedente – Decaimento invertido – Sentença substituída – Recurso do banco provido, e recurso da parte ativa não conhecido. (TJSP; Apelação Cível 1001840-87.2023.8.26.0627; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Teodoro Sampaio - Vara Única; Data do Julgamento: 05/12/2025; Data de Registro: 08/12/2025)

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de

inexistência de débito c/c indenização por danos morais e revisional. Sentença de parcial procedência que reconheceu a abusividade da taxa de juros, mas afastou a pretensão de nulidade do contrato por fraude e a indenização por danos morais. Insurgência do autor. CONTRATO BANCÁRIO. EMPRÉSTIMO PESSOAL. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. Alegação autoral de falha na segurança do banco e vazamento de dados que teriam possibilitado a fraude. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. EXCLUDENTE DO NEXO CAUSAL. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR (ART. 14, § 3º, II, DO CDC). Embora aplicável o Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297/STJ), o dever de indenizar da instituição financeira é afastado quando comprovada a culpa exclusiva da vítima. O correntista agiu com negligência e imprudência ao contratar o empréstimo e efetuar a transferência via PIX em favor de terceiro desconhecido, seguindo orientações passadas por telefone por estelionatário que se passava por preposto do banco. FORTUITO EXTERNO. A fraude se configurou fora da esfera de vigilância e segurança da instituição, por ato voluntário e não viciado do cliente em relação ao contrato e à operação de transferência.

Inexistência de invasão de sistemas, clonagem ou quebra de protocolos internos de segurança. INAPLICABILIDADE DA SÚMULA 479 DO STJ. O delito não configura fortuito interno (risco da atividade), mas sim evento que rompe o nexo de causalidade, excluindo a responsabilidade do fornecedor. DANO MORAL E RESTITUIÇÃO EM DOBRO. Não caracterização de ato ilícito da instituição financeira. O débito decorre de contrato regularmente celebrado e a transferência foi autorizada pelo correntista. Pedidos de indenização e repetição de indébito rejeitados. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004280-33.2025.8.26.0127; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Carapicuíba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/12/2025; Data de Registro: 05/12/2025)

Daí por que, respeitado entendimento em contrário, em relação à corré apelante os pedidos são improcedentes.

Ressalte-se que a r. sentença é mantida em relação à ré que não recorreu da decisão. Ademais, os fundamentos são distintos, pois, de acordo com o julgamento, houve abertura indevida de conta em nome da autora.

Nesses termos, a r. sentença fica mantida em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

relação ao item II (fl. 362) e ao item IV (fl. 363), afastada apenas a responsabilidade solidária da ora apelante.

Diante de todo o exposto, deve ser dado provimento ao recurso do Banco Mercantil.

Reforma-se a atribuição de responsabilidade pelos ônus da sucumbência (fl. 363). Em relação ao apelante, responde a parte autora pelas despesas processuais e dos honorários de seu advogado, arbitrados em 10% do valor da causa, observado o art. 98, § 3º do CPC (justiça gratuita - fl. 53).

- III -

Pelo meu voto, *dá-se provimento* ao recurso para julgar improcedente o pedido em face do corréu Banco Mercantil, nos exatos termos acima examinados.

LUIZ ARCURI
RELATOR