



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000199387

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002603-54.2025.8.26.0066, da Comarca de Barretos, em que é apelante CARLOS ROBERTO BALDUINO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 11 de março de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO Nº 1002603-54.2025.8.26.0066

APELANTE: CARLOS ROBERTO BALDUINO DA SILVA

APELADO: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.

ORIGEM: FORO DE BARRETOS - 3ª VARA CÍVEL

JUIZ DE DIREITO: DR. MATHEUS DE SOUZA PARDUCCI CAMARGO

VOTO Nº 4937

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS. GOLPE DA FALSA CENTRAL. APELO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Recurso de apelação interposto por Carlos Roberto Balduino da Silva contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de nulidade de contrato c/c repetição de indébito, ajuizada em desfavor do Banco Mercantil do Brasil S.A. O autor alega não ter realizado operações financeiras e busca ressarcimento por danos materiais e morais decorrentes de golpe da falsa central.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em analisar a responsabilidade do réu pelos prejuízos financeiros do autor e a existência de dano moral.

III. Razões de Decidir

3. Divergência entre a narrativa inicial e o boletim de ocorrência impede a inversão do ônus da prova, cabendo ao autor comprovar o fato constitutivo de seu direito.

4. Não houve falha no sistema de segurança do réu, sendo a fraude decorrente de ação do autor ao seguir orientações de estelionatário, caracterizando fortuito externo.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco não se configura quando a fraude é decorrente de ação do próprio cliente. 2. A ausência de falha no sistema de segurança do banco afasta a responsabilidade por danos causados por terceiros.

Legislação Citada:

Código de Processo Civil, art. 487, I; art. 85; art. 98, § 3º; art. 373, I.

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II.

Jurisprudência Citada:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

TJSP, Apelação Cível 1043556-60.2022.8.26.0100, Rel. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 07.03.2023.

TJSP, Apelação nº 1014193-59.2017.8.26.0405, Rel. Walter Fonseca, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 22.02.2018.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **CARLOS ROBERTO BALDUINO DA SILVA**, contra a r. sentença de fls. 181/187, cujo relatório se adota, na ação declaratória de nulidade de contrato c/c repetição de indébito, ajuizada em desfavor de **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.**, que julgou a demanda nos seguintes termos:

Ante o exposto, e considerando tudo o mais que dos autos consta, JULGO IMPROCEDENTE o pedido contido na petição inicial, com fundamento no artigo 487, inciso I do Código de Processo Civil.

Revogo o pedido de tutela de urgência (fls. 53/54).

Em razão da sucumbência, condeno a parte autora ao pagamento das custas processuais e de honorários advocatícios que fixo em 10% do valor da causa, nos termos do artigo 85 do Código de Processo Civil, com a ressalva do disposto no art. 98, § 3º, do mesmo diploma, considerando a gratuidade processual concedida à parte requerente.

Sustenta o autor, em síntese, que não realizou as operações financeiras; fortuito interno; responsabilidade objetiva do réu; que não é caso de culpa exclusiva da vítima; dano material e moral.

Contrarrazões apresentadas (fls. 208/213).

Sem oposição ao julgamento virtual.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É o relatório.

Cuida-se de ação declaratória de nulidade de contrato c/c repetição de indébito, ajuizada por conta do golpe da falsa central.

Segundo consta, em 24/01/2025, o autor foi até o banco verificar seu extrato e notou lançamento do empréstimo consignado nº 950001354056, de R\$ 5.828,17, a ser pago em 36 parcelas de R\$ 455,40, que não havia contratado; seguido de pix de R\$ 5.600,00 para terceiro desconhecido (RF Consultoria Empresarial LTDA). Menciona que sofre descontos indevidos e busca ressarcimento material e moral.

Foi lavrado boletim de ocorrência (fls. 19/21).

O réu contestou a demanda e defendeu a regularidade do contrato e juntou documentos.

Sobreveio sentença de improcedência.

Somente o autor apelou.

Cinge-se o recurso a analisar a responsabilidade do réu pelos prejuízos financeiros do autor, bem como a existência de dano moral.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

É certo que em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança para assegurar a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O fornecedor/prestador de serviços somente não será responsabilizado quando demonstrar que inexistiu defeito na prestação do serviço ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Nota-se que o relato da inicial diverge bastante daquele apresentado no boletim de ocorrência. Na inicial, o autor informa que foi até o banco e percebeu o empréstimo indevido lançado em sua conta.

No entanto, consta do boletim de ocorrência que o autor recebeu ligação via WhatsApp de estelionatário, que se apresentou como funcionário do banco réu e seguiu suas orientações. Na sequência, percebeu a contratação de empréstimo consignado em 24/01/2025, no valor de R\$ 33.599,98, a ser pago em 72 vezes de R\$ 879,00; além de empréstimo rápido de R\$ 5.596,17, a ser pago em 36 vezes de R\$ 455,40, seguido de Pix para RF Consultoria Empresarial LTDA de R\$ 5.600,00; e saque no cartão de crédito consignado de R\$ 232,00.

Nota-se pelo contexto ter havido o chamado golpe da falsa central de atendimento.

A divergência das versões apresentadas pela parte autora, na exordial e no boletim de ocorrência, indicam ausência de verossimilhança e impedem a inversão do ônus da prova. Nesse prisma, cabia ao autor comprovar o fato constitutivo de seu direito, conforme artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil.

Verifica-se que o sistema de segurança da instituição financeira não foi violado. Não se teria como identificar e evitar a fraude. Na verdade, após as orientações do estelionatário, como informado no boletim de ocorrência, o autor possibilitou o sucesso da fraude, fragilizando a segurança do sistema bancário.

Outrossim, o perfil de consumo é analisado quando o sistema falha ou é invadido. No caso, isso não ocorreu. O próprio autor forneceu seus dados pessoais e bancários a terceiro desconhecido, o que afasta a responsabilidade



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do banco réu. Assim, pretender responsabilizar a instituição bancária apenas porque as transações destoariam do seu perfil de consumo, não pode prevalecer.

No caso, houve a ocorrência de fortuito externo, em que o dano sofrido não guarda relação com a atividade desenvolvida pela instituição financeira. Observa-se que a conduta do autor foi essencial para que o estelionatário alcançasse seu intento. A ré não pode ser responsabilizada por prejuízos provocados pelo próprio autor e terceiros fraudadores.

Ainda, não se pode atribuir à instituição recebedora dos valores a responsabilidade pela notória falta de cautela do autor ao fornecer seus dados ao estelionatário.

Conclui-se, assim, que a r. sentença atacada analisou de forma correta as questões suscitadas, com adequada fundamentação jurídica à hipótese em exame, ao reconhecer a culpa exclusiva da vítima e de terceiro fraudador, nos termos do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Sem embargo do dedicado trabalho exercido pelo digno patrono das apelantes, bem analisados os documentos que instruíram o pedido, necessário concluir que a r. sentença recorrida conferiu justa e adequada solução ao litígio, com a análise objetiva e assertiva dos fatos e do direito, motivo pelo qual deve ser mantida pelos próprios fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça:

Como destacado na r. sentença (fls. 181/187):

Ainda que o autor tenha omitido na inicial que tenha sido vítima do conhecido "Golpe da Falsa Central de Atendimento", observo que no boletim de ocorrência ele declarou expressamente que "recebeu ligação via WhatsApp dizendo que era do banco Mercantil, orientou a vítima a acessar o aplicativo do banco e seguir as orientações do atendente." [sic] - fl. 20.

Com isso, é possível asseverar com segurança que houve fraude nas operações impugnadas, pois acabou a parte autora atendendo à



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

solicitação de golpistas e acessou o link enviado por terceiro desconhecido viabilizando a prática do golpe.

Com efeito, não houve falha na prestação do serviço bancário, porque o caso em tela está longe de revelar fraude decorrente da inobservância do dever de segurança pela instituição financeira.

Infere-se dos autos que a parte demandante é maior e capaz, de modo que sua ingenuidade em atender às solicitações de fraudadores não atrai a responsabilidade da instituição financeira pelo prejuízo sofrido.

A conduta da parte autora foi determinante para o evento danoso, não havendo relação alguma com o sistema de segurança do banco, já que ela própria, livre e espontaneamente, acessou um link para contratação do empréstimo e realizou a transferência para a conta informada pelos estelionatários.

É certo que a parte demandante não tomou o mínimo de cautela esperada pelo homem médio, já que efetuou a transferência em nome de pessoa física sem qualquer relação com a instituição financeira”.

Nesse sentido, os julgados deste Tribunal:

RESPONSABILIDADE CIVIL - Pretensão de indenização por danos morais e materiais - Golpe de falsa central de atendimento no qual se passa a falsa ideia de segurança à vítima e ela é induzida a realizar operações financeiras, sob orientação do interlocutor que se diz preposto do banco - Em que pese a aplicabilidade do CDC às instituições financeiras (Súmula 297 do STJ) e, sem olvidar da responsabilidade dos bancos quanto a segurança das operações financeiras feitas por seus clientes, certo é que no caso dos autos a fraude foi perpetrada através de ligação feita por terceiro que induziu à autora a realizar as operações - Fato extrínseco ao serviço bancário, não caracterizando o fortuito interno - O fato

de ter sido orientada a realizar tais operações em terminal localizado na agência bancária não torna o banco participante da fraude, tampouco pode-se concluir que ele tenha concorrido para tanto - Note-se que, a apelante foi até a agência bancária para realizar as duas transferências questionadas, contudo, não consta na inicial que tenha checado a necessidade de realizar a suposta "regularização" de sua conta corrente solicitada pelo interlocutor da ligação que recebeu - É dever do consumidor cercar-se de cuidados com seus dados bancários, sendo de bom alvitre checar informações recebidas por celular, "links" ou ligações telefônicas em que se solicitam procedimentos referentes a conta bancária - A prova produzida demonstra que estes cuidados não foram tomados - Tampouco se demonstrou que as operações em questão destoaram do perfil financeira da apelante, com a juntada de extratos anteriores às transferências impugnadas - Sentença de improcedência mantida - Recurso desprovido, majorados os honorários de 10% para 15% do valor da causa, observado o deferimento da justiça gratuita à apelante. (TJSP; Apelação Cível 1043556-60.2022.8.26.0100; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 21ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/03/2023; Data de Registro: 07/03/2023)

"Responsabilidade civil Indenizatória Fraude no sistema de Internet Banking Danos materiais. 1. Exclui-se a responsabilidade objetiva do banco pelos danos sofridos pelo correntista quando as circunstâncias demonstram que este apresentou conduta desencadeadora dos danos, possibilitando o acesso de terceira pessoa a dados sigilosos (senha e Token) que foram utilizados para realização de transações em internet banking ." (Apel nº 1014193-59.2017.8.26.0405, Rel. Walter Fonseca, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 22/02/2018).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Portanto, o recurso de apelação fica desprovido, cabendo a majoração dos honorários de sucumbência devidos pela vencida para o patamar de 13 % sobre o mesmo referencial da r. sentença, na forma do art. 85, § 11º, do CPC, em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal, observada a gratuidade de justiça.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **o meu voto é para NEGAR PROVIMENTO ao recurso, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI

RELATOR