



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000222286

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003146-28.2025.8.26.0302, da Comarca de Jaú, em que é apelante MARIA AUXILIADORA DE LIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado 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 SALLES VIEIRA (Presidente), PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR E JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA.

São Paulo, 16 de março de 2026.

SALLES VIEIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 54557
APEL. N°: 1003146-28.2025.8.26.0302
COMARCA: JAÚ - 4ª VARA CÍVEL
APTE. : MARIA AUXILIADORA DE LIRA
APDO. : BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A
JUIZ PROLATOR: GUILHERME EDUARDO MENDES TARCIA E FAZZIO

“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA - CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO - TRANSFERÊNCIAS VIA PIX - DANOS MATERIAIS E MORAIS - I - Sentença de improcedência - Recurso da autora - II - Hipótese em que toda a operação havida ocorreu exclusivamente por contato da autora com terceiro por mero telefonema e mensagens via WhatsApp - Autora que acessou o aplicativo bancário e realizou operações em conta bancária por meio de instruções de terceiro não identificado - Autora que não fez qualquer contato da autora com canal oficial do réu - Autora que realizou transferências via PIX para pessoas físicas, o que exigia mínima cautela - Boletim de ocorrência lavrado apenas 04 dias depois do fato - Fraude sofrida pela autora que decorreu exclusivamente de culpa por falta de adequada cautela na negociação com terceiros desconhecidos - Ausente nexo causal com ação ou omissão da instituição financeira - Ausente falha do sistema de segurança - Precedentes deste E. TJSP - Sentença mantida pelos próprios fundamentos - Art. 252 do Regimento Interno do TJSP - III - Honorários advocatícios majorados para 15% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, §11, do NCPC, observada a gratuidade processual - Apelo improvido.”

Apelo da autora em face da r. sentença de improcedência, proferida nos autos de ação declaratória de nulidade c.c. pedido de danos morais.

Sustenta a apelante que os fatos narrados nos autos configuram fortuito interno, justificando a responsabilização objetiva do apelado, em razão da incidência da Súmula n° 479 do C. STJ. Alega a falha na prestação dos serviços, uma vez que não observou o seu dever de segurança e a realização de movimentações



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sucessivas e atípicas. Assevera que não restou configurada sua culpa exclusiva. Afirma a configuração de danos morais indenizáveis. Requer o provimento do recurso, com a reforma da r. sentença, julgando-se procedente a ação (fls. 499/505).

Contrarrazões do apelado, às fls. 509/529, pugnando pelo improvimento da apelação interposta.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de nulidade c.c. pedido de danos morais, movida por Maria Auxiliadora de Lira, ora apelante, em face de Banco Mercantil do Brasil S/A, ora apelado, tendo em vista o desconto indevido, no valor de benefício previdenciário, de parcelas de empréstimos consignados supostamente não contratados pela autora.

Segundo consta dos autos, a autora recebeu mensagens via WhatsApp e ligação telefônica, nas quais uma pessoa, que se passava por funcionário do banco réu, disse-lhe que tinha um valor a receber, sendo que, para que isso fosse possível, deveria realizar alguns procedimentos por meio do seu aplicativo bancário.

Alega, ainda, que seguiu todas as instruções que lhe foram passadas, tendo realizado um empréstimo no valor de R\$14.764,00, e, ao final, transferiu valores via PIX para terceiros desconhecidos, no valor total de R\$4.051,00.

Sentindo-se lesada, ingressou a autora com a presente ação, pugnando pela declaração de nulidade das transações bancárias, pela devolução, em dobro, dos valores indevidamente descontados de seu benefício previdenciário, bem como pela condenação do banco réu ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 01/29). Deu-se à causa o valor de R\$87.590,80 (fls. 29).

Em primeira instância, a ação foi julgada improcedente, entendendo o MM. Juiz "a quo" pela configuração de culpa exclusiva da vítima. Em razão da sucumbência, a autora foi condenada a arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade processual (fls. 494/496).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Contra esta decisão insurge-se a autora, ora apelante.

Dispõe o art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal que:

"Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la".

Ausente razão jurídica para anular ou reformar a r. sentença, ou acrescentar novos argumentos, vez que suficientemente motivada, ratifica-se, na íntegra, os seus fundamentos de fato e de direito, os quais sintetizo para a necessária compreensão do tema, que ora se transcreve:

"(...). No exercício jurisdicional de aplicação da lei e do direito, mediante independência funcional, persuasão racional e livre convicção, diante da análise dos fatos, dos fundamentos jurídicos e de toda a prova contida nos autos, em meu convencimento, não prospera o pedido, pese o respeito pelos doutos entendimentos diversos.

Verifica-se que toda a operação havida ocorreu exclusivamente por contato da parte autora com terceiro precisamente por mero telefonema e mensagens de contato via WhatsApp (narrativa da própria parte autora em BO de fls. 34/35 e das próprias telas de mensagens juntadas com a inicial fls. 05/segs).

Consoante registro de boletim de ocorrências da própria parte autora (fls. 34/35), acessou aplicativo e realizou operações em conta bancária por meio de instruções de terceiro não identificado em telefone que sequer soube explicitar: "não se recorda o número de telefone de quem efetuou a ligação, bem como não tem qualquer registro em seu celular" (SIC -fls. 35).

Não houve qualquer contato da parte autora com canal oficial da parte requerida ou identificação ou qualquer referência de representante legal ou preposto.

Ainda está claro que a parte autora realizou transferências via PIX para pessoas físicas (fls. 10, identificados beneficiários como "João Vítor da Silva Soare" e "Any Carolini Correa de A"), ou seja,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

quando estava claro que o pagamento não era direcionado à instituição financeira credora, o que exigia mínima cautela de contato com canais oficiais para confirmar tal espécie de negociação.

Note-se ainda que apenas comunicou o delito em Boletim de Ocorrências 4 dias depois do fato (fls. 34), tornando evidentemente inviável qualquer estorno ou medida eficiente.

Logo, a fraude sofrida pela parte autora decorreu exclusivamente de culpa por falta de adequada cautela na negociação com terceiros desconhecidos e precariamente identificados por mero contato por mensagem eletrônica sem uso de qualquer canal oficial não há nexos causal com ação ou omissão da instituição financeira.

A realização de negócio jurídico com transferência financeira por meio de simples contatos telefônicos ou mensagens de WhatsApp sem devida cautela (realização de contato direto com os canais oficiais divulgados pela instituição financeira) constitui assunção de risco diante de notórias ocorrências de fraudes por meio de identificação precária – inclusive obtenção de informações ou cópias de processos judiciais que não tramitam em segredo de justiça.

Logo, as operações bancárias e subsequentes prejuízos realizados nesta condição constituem culpa exclusiva do consumidor que não implicam qualquer responsabilidade da parte requerida. Deste modo, no caso, trata-se de culpa do consumidor em ato que constitui causa independente a produzir isoladamente o prejuízo; não há qualquer nexos causal com a conduta da instituição financeira nem qualquer falha do sistema de segurança.

Com efeito, pese a máxima vênia e respeito do douto entendimento diverso, por quaisquer prisma de análise, em meu convencimento, o acervo probatório não confirma o fato afirmado na causa de pedir como premissa e, portanto, inviabilizado o pedido como consequência lógico-jurídica.

Dispositivo.

Diante do exposto, julgo improcedente o pedido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante a sucumbência, condeno a parte autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% do valor da causa, nos termos do artigo 85 do Código de Processo Civil, em face da duração e complexidade da causa, observada a gratuidade."

Para que não parem dúvidas quanto ao acerto da r. decisão, consigna-se que, os elementos coligidos aos autos não demonstram irregularidades no procedimento seguido pelo banco réu.

A bem da verdade, a apelante não agiu com mínima cautela porque, ao receber mensagens e ligação de pessoa se passando por funcionário do banco, deveria ter procurado, diretamente, os corretos canais de comunicação e atendimento disponibilizados pelo réu para verificar a veracidade da proposta.

As provas produzidas nos autos, portanto, não demonstram qualquer participação do banco réu na dinâmica dos fatos, seja por ação, seja por omissão.

Não se verifica, ademais, qualquer responsabilidade do banco réu pelas transferências via PIX realizadas.

Desta forma, se é verdade que a autora não tinha interesse nas contratações, de todo modo não empreendeu o mínimo de cautela que se esperava.

Não se nega que o risco da atividade desenvolvida pelos bancos seja objetivo, conforme entendimento pacificado no enunciado da Súmula nº 479 do STJ.

Contudo, na espécie, não se verifica a ocorrência de fortuito interno, uma vez que não restou demonstrada qualquer ligação da instituição financeira ré com a suposta fraude perpetrada pelo terceiro.

Trata-se, na espécie, de culpa exclusiva do terceiro estelionatário e da autora, o que afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do artigo 14, §3º, inciso II, do CDC e, por consequência, o dever de restituição dos valores descontados, além da indenização por danos morais.

O banco réu não pode ser responsabilizado,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tendo em vista que não há como a instituição bancária agir para impedir o resultado, visto que os estelionatários detinham todos os documentos necessários para a prática do golpe e a própria autora participou ativamente em todo o procedimento.

Por analogia, veja-se a jurisprudência:

“APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE CONTRATUAL CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - RECURSO DA AUTORA QUE VERSA TÃO SOMENTE EM RELAÇÃO À RESPONSABILIDADE DO BANCO EM RELAÇÃO AOS DANOS MORAIS - Golpe da falsa central de atendimento - Parte autora que afirma que recebeu ligação em que um terceiro que se identificou como funcionário do banco e lhe solicitou que informasse seus dados pessoais para cancelamento de suposto cartão em seu nome, que, caso não cancelado, poderia ocasionar o bloqueio de seu benefício previdenciário - Autora que acessou link encaminhado por terceiro pelo Whatsapp, tirou e encaminhou uma fotografia 'selfie' e obedeceu às orientações do terceiro para estornar um valor que teria sido equivocadamente depositado em sua conta, efetuando um PIX para a ré Maximus Promotora de Crédito Ltda - Em seguida, tomou conhecimento de que foi realizado empréstimo consignado em seu nome, junto ao Banco Pan S/A, sem seu consentimento - Requerente que tinha plena possibilidade de perceber a fraude - Conduta do golpista, ademais, amplamente conhecida e divulgada pelas casas bancárias - Conduta da autora que foi crucial para o êxito do alegado golpe - Culpa exclusiva da vítima e do terceiro verificadas no caso - (...) Excludente de responsabilidade da instituição financeira, nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor - Sentença mantida, inclusive nos termos do art. 252 do RITJSP. Nega-se provimento ao recurso.” (TJSP; 19ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1018949-27.2022.8.26.0344; Rel. Sidney Braga; julgado em 10/12/2024).

“APELAÇÃO CÍVEL - Responsabilidade civil - Ação de inexigibilidade de débito cumulada com danos morais - Sentença de improcedência - Insurgência do autor - Autor vítima de fraude praticada por estelionatários por intermédio de aplicativo de mensagens virtuais 'whatsapp'. Fornecimento de dados ao golpista, que de posse de informações pessoais, formulou proposta de empréstimo em nome do autor que foi ele autenticada eletronicamente, com posterior transferência do valor aos

estelionatários, sem qualquer participação, comissiva ou omissiva do banco réu. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade civil caracterizada. Culpa do consumidor, que não agiu com as cautelas necessárias, e do estelionatário – Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça – Recurso não provido.”

(TJSP; 19ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1008537-90.2022.8.26.0100; Rel. Daniela Menegatti Milano; julgado em 30/11/2022).

“APELAÇÃO CÍVEL. 'Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos materiais e morais com tutela antecipada' (sic) 'GOLPE DO BOLETO'. Sentença de parcial procedência. Inconformismo do banco. Acolhimento. **Autora que afirma que o empréstimo indesejado foi contratado por terceiro fraudador, na posse de seus dados pessoais e bancários, e que procedeu conforme as instruções recebidas, na confiança de que o remetente da ligação fosse funcionário do banco emitente do empréstimo, no intuito de cancelar o empréstimo. Documentos juntados na inicial que denotam que o crédito foi disponibilizado no dia seguinte à aludida ligação telefônica recebida em nome do banco, cujo registro não foi documentado nos autos. Circunstâncias do caso concreto, no mais, que denotam que o banco réu não concorreu para a prática da fraude, se havida. Requerente que atuou de forma indiligente ao realizar o pagamento dos boletos para terceiro sem vinculação comprovada com o réu e que, ao que tudo indica, foi enviado pelo aplicativo Whatsapp, também sem qualquer relação aparente com o credor. Ausência de verossimilhança nas alegações da parte autora que impede a inversão do ônus da prova. Hipótese de culpa exclusiva do consumidor ou fato de terceiro. Precedentes. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.**” (TJSP; 24ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1001571-97.2022.8.26.0137; Rel. Rodolfo Pellizari; julgado em 03/07/2023).

“Declaratória e indenizatória – **Empréstimo consignado com descontos em benefício previdenciário – Alegação de fraude na contratação, ilegitimidade dos descontos e efetiva devolução dos valores quando pleiteado o cancelamento – Não reconhecimento – Prova do vínculo e da efetiva disponibilização do valor contratado ao consumidor – Ônus do credor – Atendimento – Artigo 373, inciso II, do CPC e artigo 6º, inciso VIII do CDC – Operações realizadas pela via eletrônica, mediante**

apresentação de documentos pessoais e com assinatura digital mediante biometria facial – Documentos hábeis (fotografias, documentos pessoais e comprovante de transferência do montante liberado) – Contratação eletrônica – Possibilidade – Forma de adesão a serviços bancários, que traduz padrão social habitual e regular, observado segundo as regras de experiência comum – Artigo 375 do CPC – Reconhecimento – **Inocorrência de fraude ou vício de consentimento** – Regularidade da contratação – Cobrança – Exercício regular de direito – Fraude – Boleto bancário – Tentativa de cancelamento do empréstimo através de pagamento de boleto e realização de transferência via PIX – Peculiaridade do caso – Singularidade relativa a questão de fato – 'Golpe do boleto' e 'golpe do PIX' – Pagamento realizado fora do âmbito do banco requerido e com indicação de beneficiários diversos do credor – Inobservância a deveres mínimos de cautela e diligência pelo autor – Imperativos do dever de conduta impostos a todos os partícipes da relação obrigacional – Boa-fé objetiva – Inteligência do artigo 422 do Código Civil – Valores revertidos em proveito da instituição financeira – Não demonstração – Artigo 308 do Código Civil – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Obrigação de reparação que independe de culpa – Responsabilidade objetiva do fornecedor – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil e artigos 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Liame entre a conduta do réu e o resultado – Possibilidade de responsabilidade sem culpa que não significa responsabilidade sem nexos causal – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – **Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva** – Prática de ato voluntário próprio pelo autor que explicita assunção de risco – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – **Inocorrência de 'fortuito interno'** – Reconhecimento – Delimitação do enunciado e ausência dos pressupostos de sua incidência – Artigo 393 do Código Civil – **Evento danoso por ação estranha à atividade do fornecedor** – Danos morais – Inexistência – Ausência de cobrança indevida e de prejuízo moral – Pretensão afastada – Improcedência da ação – Sentença revertida – Sucumbência exclusiva da parte autora. Recurso do réu provido e recurso da autora não provido.” (TJSP; 18ª Câmara de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Direito Privado; Apelação Cível n°
1022629-76.2022.8.26.0002; Rel. Henrique Rodriguero
Clavasio; julgado em 21/03/2023).

Por oportuno, consigna-se que, em que pese a autora sustente a falha na prestação de serviços, com fundamento no fato de que as movimentações seriam atípicas, esta não trouxe aos autos qualquer prova nesse sentido, sequer apresentando os extratos de sua conta bancária relativos a período anterior.

Inevitável era, pois, a improcedência da ação, nos exatos termos do *decisum* de primeiro grau.

Em razão do trabalho adicional realizado em grau de recurso, com base no art. 85, §11, do NCPC, majora-se os honorários advocatícios para 15% sobre o valor da causa, observada a gratuidade processual.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

Salles Vieira, Relator