



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000221358

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003399-45.2025.8.26.0066, da Comarca de Barretos, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado GERALDO RAMIREZ CUNHA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente), HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO E HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS.

São Paulo, 16 de março de 2026.

ISRAEL GÓES DOS ANJOS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 44.477

APELAÇÃO Nº 1003399-45.2025.8.26.0066 – BARRETOS

APELANTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

APELADO: GERALDO RAMIREZ CUNHA

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DE INDÉBITO – EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS. Alegação de fraude (“golpe do falso funcionário”/“falsa central”). Sentença que julgou procedentes os pedidos para declarar a inexigibilidade de quatro operações e condenar o banco à restituição de valores e ao pagamento de indenização por danos morais. Pretensão do banco réu de reforma. ADMISSIBILIDADE: Documentação apresentada pela instituição financeira que evidencia a regularidade formal das contratações e a efetiva disponibilização dos valores em conta de titularidade do autor. Inconsistências relevantes na narrativa inicial, especialmente quanto à cronologia dos fatos. Ausência de demonstração de nexos causal direto entre a suposta ligação recebida e as contratações impugnadas. Relato genérico no boletim de ocorrência, sem correspondência objetiva com as operações realizadas. Inexistência de prova de falha do sistema bancário. Fortuito externo configurado. Culpa exclusiva de terceiro fraudador e colaboração involuntária do consumidor. Nexos causal rompido. Sentença reformada.

RECURSO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Banco Mercantil do Brasil S.A. contra a r. sentença de fls. 905/920, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos formulados por Geraldo Ramirez Cunha na ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais e repetição de indébito, para declarar a inexigibilidade de quatro operações de empréstimo consignado impugnadas, determinar a cessação dos descontos, bem como condenar o réu à restituição dos valores descontados e ao pagamento de indenização

por danos morais, no importe de R\$7.000,00, além de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Em suas razões recursais, o banco réu sustenta, em síntese, a regularidade das contratações, com comprovação documental das operações e da disponibilização dos valores na conta do autor, afirmando inexistir falha na prestação do serviço. Alega, ainda, que eventual fraude decorreu de golpe praticado por terceiro fora do ambiente bancário, caracterizando fortuito externo e rompendo o nexo causal, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. Pugna pela reforma da sentença para julgar improcedente a demanda (fls. 924/935).

Não houve apresentação de contrarrazões.

É o relatório.

O recurso merece provimento.

Trata a questão de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais e repetição de indébito, em que o autor afirma ter sido vítima de fraude, notadamente do chamado “golpe do falso funcionário”, sustentando que, em abril de 2024, teria recebido ligação de suposto representante do banco réu, o que teria culminado na contratação indevida de quatro operações de crédito consignado, com posterior desconto em seu benefício previdenciário.

Pois bem.

Embora o autor pretenda responsabilizar a instituição financeira por falha na prestação do serviço, pode-se concluir que não há elementos suficientes para imputar ao banco a causa eficiente do evento danoso, sobretudo diante da documentação juntada pela instituição

financeira, que evidencia a existência das operações, com indicação de número de contrato, datas, valores, taxa de juros, quantidade de parcelas e, principalmente, a efetiva disponibilização do montante em conta de titularidade do próprio tomador.

Importante destacar que os documentos apresentados pelo banco apontam a realização de operações em 08/04/2024 e 10/04/2024, com liberação do crédito em conta corrente vinculada ao autor, o que enfraquece a tese de inexistência absoluta de contratação ou de completa ausência de lastro documental (fls. 200/212 e 220/223).

Além disso, o caso revela relevantes inconsistências cronológicas que comprometem a verossimilhança da narrativa inicial. Isso porque as operações impugnadas datam de abril de 2024, enquanto o boletim de ocorrência foi lavrado apenas em 31/07/2024, e a ação foi ajuizada somente em 2025, aproximadamente um ano após os fatos, circunstância que não se coaduna com a suposta imediata ciência do evento fraudulento narrado.

Ainda que se admita, em tese, a ocorrência de golpe telefônico, não se evidencia nexo causal direto entre a suposta ligação recebida e as quatro operações efetivamente formalizadas, até porque o relato constante do boletim de ocorrência apresenta descrição genérica e sem correspondência objetiva com as datas e condições específicas das contratações demonstradas documentalmente.

A rigor, o que se observa é que o autor menciona abordagem por terceiros, com orientações externas ao ambiente bancário, sem prova concreta de que tenha havido violação do sistema interno do banco ou defeito no serviço prestado. Assim, eventual fraude, se ocorrida, teria decorrido de fato de terceiro estranho à atividade bancária, caracterizando hipótese de fortuito externo, apta a afastar a



responsabilidade objetiva do fornecedor.

Esta Corte tem firmado entendimento no sentido de que, em situações excepcionais, nas quais se evidencia a hipervulnerabilidade do consumidor (pessoa idosa, com deficiência ou operações absolutamente incompatíveis com o perfil), é possível reconhecer falha do banco, especialmente quando demonstrada ausência de cautela em transações manifestamente atípicas. Tal hipótese, contudo, não se verifica com segurança nos presentes autos, principalmente diante da documentação apresentada pela instituição financeira e da fragilidade do nexo causal entre o golpe narrado e os contratos impugnados.

É o caso, portanto, de reconhecer a ausência de nexo causal e a incidência da excludente prevista no art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, afastando a responsabilidade objetiva do banco por se tratar de culpa exclusiva de terceiro e/ou do próprio consumidor, diante da participação determinante do meio fraudulento externo descrito na narrativa.

Respeitado o entendimento do Juízo, a r. sentença merece ser reformada para julgar improcedente a ação.

Ante o exposto, *voto por dar provimento ao recurso* para julgar improcedente a demanda. Em razão da sucumbência, arcará o autor com o pagamento das custas, das despesas processuais e de honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça.

ISRAEL GÓES DOS ANJOS
RELATOR