



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000356372**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003603-94.2024.8.26.0302, da Comarca de Jaú, em que é apelante ANTONIA APARECIDA DE FÁTIMA PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO KODAMA (Presidente) E JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO.

São Paulo, 21 de abril de 2026.

**SERGIO DA COSTA LEITE**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação n.º 1003603-94.2024.8.26.0302**

**Apelante: ANTONIA APARECIDA DE FÁTIMA PEREIRA.**

**Apelado: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.**

**Origem: Jau – 4ª Vara Cível.**

**Juiz de 1ª instância: Dr. Guilherme Eduardo Mendes Tarcia e Fazzio.**

**Voto n.º 4.186.**

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica e de inexigibilidade de débitos, cumulada com a reparação de danos morais. Golpe da Falsa Central Telefônica. Realização de 04 empréstimos nos valores de R\$ 23.193,70, R\$ 3.117,04, R\$ 840,00 e R\$ 1.575,00, bem como de duas transferências via PIX na quantia de R\$ 10.000,00 cada. R. sentença de improcedência.

Responsabilidade civil do réu. Verificação. Operações sucessivas e envolvendo valores vultosos que configuram modo de operação típico de fraude. Falha na atuação do réu no que tange à prevenção de fraudes, por não ter notado a movimentação anormal na conta da autora. A inexistência de hábil procedimento de verificação de segurança com a consequente aprovação de transações atípicas e que aparentam ilegalidade configura defeito na prestação de serviço, apto a gerar responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. Inteligência da Súmula 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça.

Culpa concorrente. Configuração. Contato da autora com terceiro fraudador, via ligação telefônica, informando a invasão de sua conta bancária. Autora que, acreditando conversar com a instituição financeira, realizou todos os comandos a ela solicitados. Participação decisiva e imprescindível para a consumação do crime, sendo inadmissível que tenha se deixado enganar de forma tão fácil. Impossibilidade de se desconsiderar a sua participação nos fatos, isentando-a de qualquer consequência.

Dano moral. Não verificação. Ausência de indicação na petição inicial de repercussão mais gravosa, apta a ensejar abalo psíquico ou violação de direito da personalidade. Dano que não se caracteriza *in re ipsa*, ou seja, não é presumido. Mera hipótese de aborrecimento e resistência à pretensão que não gera direito a indenização de tal natureza. Participação decisiva da autora para a concretização do golpe que tampouco pode ser desconsiderada, extirpando definitivamente a possibilidade de reparação moral. Inovação em sede recursal, com a alegação de indevida negatização, que não pode ser admitida.

R. sentença parcialmente reformada. Recurso provido em



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

parte para julgar parcialmente procedente a ação, modificados os ônus da sucumbência.

Trata-se de recurso de **apelação** interposto por **ANTÔNIA APARECIDA DE FÁTIMA PEREIRA** nos autos da ação **declaratória de inexistência de relação jurídica e de inexigibilidade de débito, cumulada com a reparação de danos morais**, promovida em face do **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.**

Adotado o relatório da r. sentença de folhas 150/154, a pretensão restou desacolhida, a constar o dispositivo com a seguinte redação:

*"Diante do exposto, julgo improcedente o pedido; revogada a liminar. Pela sucumbência, arcará a parte autora pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo 10% do valor total e atualizado da causa, na regra do art. 85 do Código de Processo Civil, considerada a duração e complexidade da causa, observada a gratuidade "*

Irresignada, recorre a autora às folhas 170/187 a alegar, em síntese, que a fraude, no caso em tela, não se configura como fortuito externo capaz de romper o nexo causal, mas sim como fortuito interno, porque os criminosos tiveram acesso às suas informações sigilosas. Quando manteve contato com o terceiro fraudador, não forneceu senha ou utilizou o aplicativo bancário, mas, mesmo assim, foram feitos quatro empréstimos em seu nome, na mesma hora, bem como duas transferências PIX. Três empréstimos foram cancelados após solicitação. Já recebia diversas mensagens de sua atividade financeira, com informações verídicas, até mesmo de compras no cartão de crédito, o que evidencia o vazamento de dados. As transações seriam destoantes do seu perfil de utilização da conta. Em demonstração de boa-fé depositou nos autos o saldo relativo ao valor recebido em razão dos empréstimos impugnados. O fato de sofrer o constrangimento de ser vítima de uma fraude, facilitada por um sistema frágil do fornecedor, configura o dano moral, além de ter seu nome negativado. Pugna, então, pela procedência da demanda, para que seja rescindido o contrato e cessados os descontos relacionados aos empréstimos, bem como seja o banco condenado ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Às folhas 188/198 foram apresentadas contrarrazões, a pugnar o apelado, em suma, pela manutenção da r. sentença.

### **É O RELATÓRIO.**

O recurso é tempestivo e independe de preparo, por ser a parte recorrente beneficiária da gratuidade, motivo pelo qual deve ser conhecido.

A irresignação manifestada merece parcial acolhida, uma vez que não é possível reconhecer a total responsabilidade da autora pela experiência vivenciada.

É indiscutível a aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso concreto, em que se discute a prestação de serviços realizada pela parte ré em favor da parte autora, como destinatária final, nos termos da Súmula 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça:

*Súmula 297. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições*

*financeiras.*

Tal circunstância, contudo, não implica na adoção indiscriminada de soluções favoráveis ao consumidor, cabendo a análise, caso a caso, das circunstâncias que envolveram o golpe praticado.

A hipótese presente envolve o denominado “golpe da central telefônica”, através do qual criminosos, passando-se por representantes de instituição financeira, realizam contato e/ou enviam mensagens aleatórias por telefone, indicando que estariam sendo realizadas transações nas contas das vítimas.

Assustados, os clientes são induzidos por eles a adotarem supostas cautelas para impedir o prosseguimento da atuação dos supostos criminosos, sendo que findam por fornecer dados pessoais e a oportunizar o acesso à conta da vítima, realizando, então, as transações desejadas. Isto quando não providenciam diretamente, como no caso concreto, o necessário à concretização das transações.

Trata-se de procedimento conhecido como “phishing”, em que os criminosos se passam por entidade confiável para a obtenção de informações confidenciais dos clientes de instituições bancárias, como números de conta, senhas, números de cartões de crédito, dentre outras.

Esta, exatamente, a situação dos autos.

Narra a petição inicial que a autora recebeu uma mensagem por SMS com a informação de que teria sido feita uma transação com o seu cartão, no valor de R\$ 840,00, o que a fez ligar para o número indicado. O suposto atendente a teria orientado a cancelar, de alguma forma, referida transação.

A autora, segundo alega, não passou sua senha bancária, e se dirigiu imediatamente à agência da instituição financeira ré, local em que constatou a contratação de empréstimos e cartões de crédito consignados nos valores de R\$ 23.193,70, R\$ 3.117,04, R\$ 840,00 e R\$ 1.575,00, bem como duas transferências via PIX na quantia de R\$ 10.000,00 cada.

Solicitado o cancelamento de todas as transações, apenas o empréstimo de maior valor foi mantido. Os pix foram bloqueados, porém não devolvidos à sua conta.

Veja-se que a autora, ao providenciar a elaboração do boletim de ocorrência de folhas 44/47, esclareceu:

*"Em 26/03/2024, aproximadamente um pouco antes das 10:00 horas recebi em meu celular uma mensagem para entrar em contato com meu Banco Mercantil, pq estavam fazendo uma transação que eu não tinha autorizado. **Entre em contato com esse número e o atendente me disse que tinha que fazer algumas transações que ele me orientaria para que não pegassem dinheiro na minha conta. Quando percebi tinha caído em um golpe fizeram um empréstimo consignado no Inss, e no cartão de crédito.**"*

Apesar de a autora não ter explicado, sequer mencionado, de que maneira o fraudador a teria orientado, nota-se pelas capturas de tela de folhas 27/28 que houve várias chamadas de vídeo entre ela e o fraudador que alcançaram cerca de 01 hora.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Através justamente de tais procedimentos, que a parte autora preferiu, por motivos óbvios, não pormenorizar, foi possível a prática do golpe.

Mas qualquer cidadão médio que se utiliza de serviços bancários pela internet, sem maior dificuldade alcança todos os passos que foram realizados, ainda que a parte autora não tenha fornecido todos os detalhes.

Sequer faz sentido a alegação de que as transações teriam sido realizadas sem a sua participação, já que nesta hipótese sequer seria necessário o contato dos fraudadores com ela. Pura e simplesmente concretizariam o golpe.

E nada, em absoluto, diga-se, há a indicar que tenha sido obtido qualquer dado pessoal da autora através do réu.

A gravidade da situação que é relatada pelo fraudador, sem dúvida alguma, leva pânico ao correntista, que tem dificuldades até mesmo para verificar situações óbvias. A autora, no entanto, não pode ser responsabilizada integral e exclusivamente por tal circunstância.

Não há dúvida de que as transações realizadas no dia dos fatos configuram modo de operação típico de fraude, uma vez que foram realizadas de maneira sucessiva e envolveram valores vultosos, com esvaziamento do limite para operações desta natureza.

Como se tal não bastasse, não houve impugnação específica quanto à alegação de que as contratações e transferências fogem do perfil correntista da autora.

A comprovação da adequação ao perfil de utilização, por se tratar do fato impeditivo do direito da autora, caberia ao réu, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, sendo que, não tendo cumprido referido ônus, arca com as consequências decorrentes.

Deveria ter o réu adotado as devidas cautelas para se certificar da regularidade das transações, bloqueando imediatamente as transferências até que fosse possível solicitar mais informações para averiguar a veracidade dos procedimentos.

Como mencionado anteriormente, não há dúvida quanto à existência de relação de consumo entre as partes, impondo-se, portanto, a aplicação das disposições do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, responde objetivamente o réu pelos danos decorrentes de fortuito interno, nos termos do artigo 14 da referida codificação.

A responsabilidade objetiva decorre da teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que exerce atividade visando lucros e vantagens responde pelos fatos e vícios resultantes de tal atuação, independentemente da comprovação de culpa.

Cabe ao fornecedor provar que o defeito inexistiu ou que o dano ocorreu por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. No caso em análise, se o comportamento desavisado da autora ensejou a oportunidade para a concretização do crime, a ausência de qualquer providência do réu para a conferência da regularidade das transações fora de padrão foi também imprescindível.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A culpa dos terceiros, criminoso e autora, portanto, não exclui totalmente o nexo de causalidade, tendo em vista que a conduta foi praticada com a utilização dos serviços do réu, que deixou de conferir a regularidade das transações.

A instituição financeira, ao possibilitar a realização de transações de maneira facilitada em meio digital, em busca do lucro obviamente, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações suspeitas, que destoem do perfil do consumidor, especialmente em relação a valores, frequência e objeto, ou que, pelas próprias circunstâncias que a cercam, gerem fundada dúvida quanto à sua autenticidade.

Desse modo, a inexistência de hábil procedimento de verificação de segurança com a consequente aprovação de transações atípicas e que aparentam ilegalidade configura defeito na prestação de serviço, apto a gerar responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.

Trata-se, inclusive, de providência simples, em tempos de avançada tecnologia. A prevenção de fraudes sem dúvida alguma é um serviço que deve funcionar não só em defesa do Banco, como também do próprio consumidor e usuário, que desembolsa valores diversos pelos serviços bancários.

E quando não há o desembolso não se trata de caridade do banco, mas por o relacionamento entre as partes já render lucro suficiente para a instituição.

A necessidade de responsabilização da instituição financeira em hipóteses tais consta do enunciado da Súmula 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça:

*Súmula 479. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*

Diante da culpa concorrente, pois, cabe a repartição dos prejuízos entre as partes, declarando-se a inexigibilidade de  $\frac{1}{2}$  (metade) do valor objeto do empréstimo. Não há se falar em restituição das quantias enviadas via PIX, porque foram oriundas de referido empréstimo e não pertenciam, portanto, à autora.

Inviável, ainda, falar em danos morais indenizáveis.

Apesar de ser inegável o descontentamento da autora com a negativa do réu em cancelar todas as transações e restituir os valores transferidos, não há demonstração de qualquer outra repercussão mais grave decorrente delas, sendo inviável falar em abalo psíquico ou violação a direito da personalidade.

Trata-se, assim, de mero aborrecimento inerente à vida em sociedade e resistência à pretensão, esta última que não se consubstancia como ato ilícito, fazendo apenas e tão somente surgir a possibilidade de exercício do direito constitucional de ação.

A própria participação extremamente relevante da autora para a concretização do crime não pode ser desconsiderada.

Anoto que não há menção na petição inicial a eventual negativação, tratando-



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

se tal questão de inovação em sede recursal, que não pode ser admitida. Trata-se de causa de pedir não submetida ao contraditório e à ampla defesa.

Acolhido o recurso, impõe-se a adequação da sucumbência.

A autora arcará com o pagamento de 2/3 (dois terços) das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios, arbitrados em 10% (dez por cento) do valor pleiteado a título de danos morais. Os honorários deverão ser corrigidos monetariamente pelos índices de atualização deste Tribunal de Justiça desde o ajuizamento, bem como acrescido de juros de mora, desde o trânsito em julgado da presente, computados nos termos do artigo 406, parágrafo 1º, do Código de Processo Civil. A considerar ser a parte autora beneficiária da gratuidade, a exigibilidade das verbas de sucumbência dependerá da comprovação da perda da condição de hipossuficiente.

O réu, por seu turno, arcará com o pagamento de 1/3 (um terço) das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios arbitrados no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais), a ser corrigido monetariamente pelos índices de atualização deste Tribunal de Justiça desde o ajuizamento, bem como acrescido de juros de mora, desde o trânsito em julgado da presente, computados nos termos do artigo 406, parágrafo 1º, do Código de Processo Civil.

Ante ao exposto, pelo meu voto, **dá-se parcial provimento** ao recurso para **julgar parcialmente procedente** a ação, reconhecendo-se a culpa concorrente e determinando-se a repartição dos prejuízos materiais entre as partes. Adequa-se, em consequência, a distribuição da sucumbência.

**SÉRGIO DA COSTA LEITE**  
**Relator**  
(Assinatura Eletrônica)