



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000262368**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003979-66.2025.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante TEREZA MARTA DONA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A e TELEFÔNICA BRASIL S.A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 25 de março de 2026.

**ALEXANDRE BATISTA ALVES**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**APELAÇÃO CÍVEL Nº 1003979-66.2025.8.26.0554**  
**APELANTE: TEREZA MARTA DONA DA SILVA**  
**APELADOS: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A E TELEFÔNICA BRASIL S/A**  
**COMARCA: 4ª VARA CÍVEL DO FORO DE SANTO ANDRÉ**  
**JUIZ(A) DE 1ª INSTÂNCIA: MARTA OLIVEIRA DE SA**  
**VOTO Nº 843**

**DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO DE APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FRAUDE. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX A UM TERCEIRO ESTELIONATÁRIO QUE SE PASSAVA PELO FILHO DA AUTORA. PRETENSÃO DE RESPONSABILIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA E DA EMPRESA DE TELEFONIA. IMPOSSIBILIDADE. Preliminares de nulidade da sentença por ausência de fundamentação e cerceamento de defesa afastadas. Decisão suficientemente motivada, com análise de todos os pontos necessários à resolução da controvérsia. Autora que, acreditando manter contato com seu filho, efetuou espontaneamente transferências via PIX a terceiros fraudadores. Transações efetivadas mediante uso regular de senha pessoal e intransferível da apelante. Ausência de falha na prestação de serviços bancários. Inexistência de nexo causal entre a conduta da instituição financeira e telefônica e o dano sofrido. Culpa exclusiva da vítima. Incidência do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Inaplicabilidade da Súmula nº 479 do STJ por se tratar de fortuito externo, alheio à atividade bancária. Precedentes desta E. 16ª Câmara de Direito Privado. Sentença de improcedência mantida. Recurso não provido.**

Trata-se de recurso de apelação interposto em face da r. sentença de fls. 202/206, que julgou improcedente a ação que objetivava a condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 8.600,00 (oito mil e seiscentos reais) e por danos morais no importe de R\$ 30.360,00 (trinta mil, trezentos e sessenta reais).

Em suas razões recursais, pugna a autora, preliminarmente, pela anulação da r. sentença por cerceamento de defesa e por ausência de fundamentação. No mérito, sustenta que o r. *decisum* deixou de reconhecer a evidente falha na prestação dos serviços bancários e de telefonia prestados pelos

apelados, ao afastar a responsabilidade objetiva das rés pela fraude sofrida. Aduz que, por se tratar de pessoa idosa e, portanto, hipervulnerável na relação de consumo, foi vítima de golpe que se valeu da legítima confiança por ela depositada, circunstância agravada por sua limitada familiaridade com mecanismos de segurança digital, evidenciando a responsabilidade das fornecedoras pelos danos suportados. Afirma que as instituições deixaram de adotar medidas eficazes de prevenção, permitindo transações atípicas e o indevido acesso a dados pessoais, em afronta ao art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, ao art. 39-B da Resolução BCB nº 147/2021 e à Lei Geral de Proteção de Dados, requerendo, assim, a reforma da r. decisão para condenação solidária dos réus ao ressarcimento dos danos materiais e morais.

Contrarrazões foram apresentadas às fls. 232/276 (corrêu banco) e fls. 277/293 (corrê Vivo).

Recurso tempestivo e regularmente processado, dispensando-se o recolhimento do preparo recursal, eis que a autora é beneficiária da gratuidade processual (fls. 56).

### **É o relatório.**

O recurso não comporta provimento.

De início, afasto as preliminares suscitadas pela apelante quanto à suposta ocorrência de cerceamento de defesa e à falta de motivação adequada da sentença recorrida.

Isso porque a decisão analisou todos os pontos essenciais à resolução da controvérsia, tendo sido fundamentada com base nos elementos fáticos e jurídicos constantes dos autos. Assim, tendo em vista que o julgamento desfavorável à pretensão deduzida não se confunde com negativa de prestação jurisdicional, não há que se falar em nulidade do r. *decisum*.

Além disso, a despeito dos argumentos invocados pela apelante, revela-se desnecessária, no caso concreto, a determinação para apresentação de relatórios antifraude, logs de operações, protocolos do MED, históricos de segurança e documentos congêneres.

Com efeito, a dinâmica da fraude, consubstanciada na transferência voluntária realizada pela autora, mediante utilização de senha pessoal e intransferível, restou suficientemente comprovada pelos elementos já constantes dos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autos, tornando dispensável a dilação probatória pretendida.

Cumpra salientar, ainda, que a mera inconformidade com o julgamento antecipado da lide não é apta a ensejar a nulidade da sentença, sobretudo porque incumbe ao magistrado, na condição de destinatário da prova, aferir a necessidade de sua produção, nos termos do art. 370, parágrafo único, do CPC.

Desse modo, sendo certo que o conjunto probatório constante dos autos é suficiente para o convencimento do juízo e para a adequada solução da demanda, deve-se afastar o argumento de cerceamento de defesa ou nulidade da decisão.

Nesse sentido já se manifestou esta C. 16ª Câmara:

**Ação declaratória de inexigibilidade de título c.c. indenização por dano moral julgada improcedente - Prestação de serviços médico-hospitalares - Alegação de cerceamento de defesa e de vício de consentimento - Tese genérica que não contém indícios de coação ou permitem identificar qual seria o objeto de prova - Preliminar afastada - Recurso improvido (TJSP; Apelação Cível 1015571-03.2014.8.26.0002; Relator(a): Miguel Petroni Neto; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 10/05/2016; Data de publicação: 17/05/2016)**

No mais, rejeito a preliminar de ausência de impugnação específica à r. sentença, arguida em contrarrazões pelo banco réu.

Segundo o princípio da dialeticidade, compete à parte recorrente veicular os motivos para a reforma do pronunciamento judicial impugnado. Acerca do tema, Daniel Amorim Assumpção Neves elucida que

*“Costuma-se afirmar que o recurso é composto por dois elementos: o volitivo (referente à vontade da parte em recorrer) e o descritivo (consubstanciado nos fundamentos e pedido constantes do recurso). O princípio da dialeticidade diz respeito ao segundo elemento, exigindo do recorrente a exposição da fundamentação recursal (causa de pedir: error in judicando e error in procedendo) e do pedido (que poderá ser de anulação, reforma, esclarecimento ou integração). Tal necessidade se ampara em duas motivações: permitir ao recorrido a elaboração das contrarrazões e fixar os limites de atuação do Tribunal no julgamento do recurso” (NEVES,*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Daniel Amorim Assumpção. Manual de Direito Processual Civil. Volume único, 8. ed. São Paulo: Juspodivm, 2016, p. 1490).

Assim, no caso em tela, verifico que esse princípio foi atendido, visto que a apelante promoveu a exposição dos fatos e do direito, bem como apresentou as razões e elementos que ensejariam a reforma da decisão atacada, com explícita delimitação dos seus pedidos. Ademais, o mero fato de que tenham sido supostamente repetidas as mesmas alegações já tecidas em outras peças não configura, por si só, violação a tal princípio.

Superadas as preliminares, parte-se à análise do mérito.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais proposta em face de Banco Mercantil do Brasil S/A e Vivo S/A, na qual a autora alega ter sido vítima de golpe virtual mediante clonagem do aplicativo WhatsApp de seu filho, Thiago Doná da Silva.

Aduz que foi contatada por indivíduo que se passou por seu familiar, solicitando valores sob o pretexto de enfrentar dificuldades financeiras momentâneas. Acreditando tratar-se de comunicação legítima e diante de circunstâncias que conferiam aparência de veracidade à solicitação, a autora realizou transferências bancárias via PIX, totalizando R\$ 8.600,00, em favor de terceiros identificados como Raphael de Souza Alves, Josenias S. A. Barreto Mendes, Gustavo de Souza Andrade da Silva e Hugo Antônio Zirpoli Fernandes.

Defende que a instituição financeira falhou na prestação do serviço ao não impedir movimentações atípicas e incompatíveis com seu perfil, deixando de adotar mecanismos eficazes de prevenção a fraudes, nos termos da Resolução BCB nº 147/2021, especialmente em seu art. 39-B, o que atrai a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Atribui, ainda, responsabilidade à corre Vivo S/A, ao argumento de que houve falha na segurança da linha telefônica, permitindo o acesso indevido a dados pessoais e viabilizando a prática do golpe, em afronta às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados. Por isso, requer a condenação solidária das rés ao ressarcimento dos valores transferidos e ao pagamento de indenização por danos morais e materiais.

Sem razão, contudo.

É cediço que a matéria discutida na presente demanda se insere no âmbito das relações de consumo, razão pela qual deve observar as disposições da Lei nº 8.078/1990, considerando que os réus atuam como fornecedores de serviços (art. 3º do CDC) e a autora, por sua vez, enquadra-se no conceito de consumidora (art. 2º do CDC), sujeitando-se, portanto, ao regime de responsabilidade objetiva previsto na legislação consumerista, que impõe o dever de reparar os danos decorrentes de falha na prestação do serviço, independentemente de culpa, bastando a demonstração do nexo causal entre a conduta e o prejuízo sofrido.

No entanto, embora a relação jurídica entre as partes seja de consumo, a responsabilidade do fornecedor poderá ser afastada nas hipóteses em que restar demonstrada a culpa exclusiva do consumidor, conforme prevê o art. 14, §3º, inciso II, do CDC.

É o que se sucede no presente caso.

Com efeito, à luz dos elementos probatórios carreados aos autos, nota-se que as transações via PIX foram realizadas mediante o uso de mecanismo de segurança adequado, com utilização da senha pessoal e intransferível da autora, inexistindo qualquer indício de invasão ao sistema bancário ou falha operacional atribuível aos réus (fl. 28). Na inicial, a apelante afirma que, seguindo orientações de um terceiro fraudador que se passava pelo seu parente, procedeu à realização de diversas transferências em sua conta bancária.

Nesse contexto, verifica-se que a apelante, ao realizar espontaneamente transferências em favor de terceiro, em número estranho aos seus contatos de WhatsApp (fl. 24) e desprovido de fotografia vinculada ao perfil de seu filho (fl. 25), deixou de proceder à mínima verificação quanto à veracidade das informações recebidas, contribuindo de forma decisiva para a concretização da fraude.

A requerente não apresentou, de forma concreta, quaisquer indícios de falha na prestação dos serviços bancários ou de que a instituição financeira tenha concorrido, por ação ou omissão, para a ocorrência do evento narrado na inicial. Incumbia à apelante o ônus de demonstrar o nexo de causalidade entre a conduta do réu e o dano alegado (art. 373, inciso I, do CPC), ônus do qual não se desincumbiu no presente caso.

Além disso, ainda que a consumidora invoque a aplicação da Súmula nº 479 do Col. STJ, cumpre consignar que o referido enunciado se restringe às hipóteses em que a fraude ocorreu no âmbito das próprias operações bancárias,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com falha na segurança do serviço prestado pela instituição financeira.

Na hipótese vertente, contudo, foi a própria autora quem, de forma voluntária, realizou as transferências, utilizando sua senha pessoal e seus dados bancários, após ser induzida por terceiro estranho à relação contratual. Tal circunstância rompe o nexo de causalidade entre a atuação do banco e o dano sofrido, configurando hipótese fortuito externo, isto é, circunstância alheia à atividade desenvolvida pela instituição financeira e, portanto, insuscetível de gerar responsabilidade civil.

Embora a apelante sustente que as transferências em questão destoaram de seu perfil financeiro, observa-se que as operações foram regularmente processadas, dentro da normalidade do sistema, não se revelando incompatíveis com o histórico da cliente, que já realizava transações via PIX em valores semelhantes aos que foram objeto da fraude, conforme demonstrado pelo extrato juntado aos autos (fl. 28). Assim, inexistente dever jurídico de bloqueio automático ou presunção de fraude diante de operações formalmente válidas e autenticadas pela própria correntista.

Da mesma forma, não se verifica demonstração concreta de falha da Vivo S/A; inexistente comprovação de que tenha havido invasão da linha telefônica por vulnerabilidade imputável à operadora, tampouco prova de que o número utilizado pelos fraudadores estivesse vinculado ao contrato do descendente da autora. A narrativa indica golpe externo, praticado por terceiro totalmente estranho à relação jurídica estabelecida entre as partes e fora da esfera de controle das rés.

Assim, inexistindo evidências de defeito nos serviços bancários e telefônicos, e tendo o prejuízo decorrido de conduta exclusiva da autora, que voluntariamente transferiu valores ao seu suposto filho, impõe-se o reconhecimento da culpa exclusiva da vítima e o conseqüente reconhecimento de inexistência de responsabilidade do réu, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, tem se manifestado a jurisprudência desta E. 16ª Câmara de Direito Privado:

**APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação indenizatória – Sentença de improcedência – Inconformismo do autor. Contrarrazões. Impugnação à gratuidade de justiça concedida ao autor rejeitada. Ausência de prova da alteração de sua capacidade econômica. Mérito. Realização de transferência bancária pelo autor, via "Pix" de sua conta corrente para**

terceiro, após ter sido convencido a realizar investimento – Relação de consumo. Inversão do ônus da prova que não se opera automaticamente. Inexistência, na espécie, de pressuposto à sua aplicação (CDC, art. 6º, VIII) – Transferência via "Pix" realizada de forma espontânea pelo próprio autor. Comunicação da fraude efetuada semanas após as transações, inviabilizando qualquer providência útil de bloqueio ou restituição dos valores - Circunstâncias que evidenciam culpa exclusiva da vítima e configuram fortuito externo, apto a romper o nexos causal e afastar a responsabilidade objetiva dos bancos, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença mantida – **Recurso não provido.** (TJSP; Apelação Cível nº 1006382-38.2024.8.26.0038; Relator(a): Daniela Menegatti Milano; Comarca: Araras; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 20/10/2025; Data de publicação: 20/10/2025)

**AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS - Golpe do falso investimento – Sentença de parcial procedência que reconheceu culpa concorrente e condenou as instituições bancárias, solidariamente, a restituírem 50% do valor ao autor – Apelo de ambas as partes – O conjunto fático-probatório demonstrou que as instituições financeiras réis não tiveram ingerência na ocorrência da fraude – Autor que, embasado sua confiança em anúncio de rede social (Facebook), entrou em contato com o anunciante, através do WhatsApp, e realizou transferências de valores, acreditando tratar-se de proposta lícita de investimentos de alto retorno, consoante Boletim de Ocorrência - O fato de o destinatário do valor possuir conta mantida junto às réis, não induz à existência de nexos de causalidade entre a conduta da instituição financeira e o dano sofrido – Culpa exclusiva do consumidor (vítima) ou do terceiro (fraudador) - Artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC – O propósito de utilização fraudulenta da conta não contamina a boa-fé objetiva da instituição financeira quando da contratação – Reserva mental ilícita do correntista (fraudador) sem conhecimento da instituição financeira – Inexistência de falha de segurança – Responsabilização incabível – Inaplicabilidade da Súmula 479 do C. STJ – Precedentes deste E. Tribunal – Improcedência que é medida de rigor - Falta de clareza da ré apelante acerca da identificação da parte recorrente no recurso, que não obsta o resultado ora proclamado, porquanto aplicável à espécie o art. 1.005, § único, do CPC - Pedido de aplicação de multa por**

**litigância de máfé, nas contrarrazões das rés - Ausente demonstração de quaisquer das condutas previstas no art. 80 do CPC a justificar a cominação da penalidade pretendida - Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos iniciais, com atribuição da carga sucumbencial exclusivamente ao autor - Majorados os honorários advocatícios em sede recursal, ressalvada a isenção e suspensão decorrentes da gratuidade concedida - RECURSO DO AUTOR NÃO PROVIDO, APELO DA RÉ PROVIDO (TJSP; Apelação Cível nº 1036112-11.2024.8.26.0001; Relator(a): Marcelo Ielo Amaro; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 02/10/2025; Data de publicação: 02/10/2025)**

**Ação de indenização por danos materiais e morais - falha na prestação de serviços não verificada - culpa exclusiva do consumidor afasta a incidência da Súmula nº 479 do STJ - ação julgada improcedente - sentença mantida - recurso improvido (TJSP; Apelação Cível nº 1010787-66.2024.8.26.0152; Relator(a): Coutinho de Arruda; Comarca: Cotia; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 21/10/2025; Data de publicação: 31/10/2025)**

Fica, pois, mantida a r. sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Para evitar embargos de declaração, ressalto que “o julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão” (STJ, EDCI no Mandado de Segurança nº 21315-DF, Relatora Diva Malerbi, Primeira Seção, Data do Julgamento: 08/06/2016).

Por fim, sedimentado entendimento de que o julgador não está obrigado a mencionar todos os dispositivos legais ou constitucionais para fins de prequestionamento, reputa-se prequestionada toda a matéria e as disposições legais invocadas pelas partes, ainda que não expressamente mencionadas na presente decisão.

Quanto à verba honorária recursal, sob Tema Repetitivo 1059 (REsp 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se a seguinte tese jurídica de eficácia vinculante: *"A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal,*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento e limitada a consectários da condenação".*

Assim, em decorrência da sucumbência recursal, e com fundamento no art. 85, §11º, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios fixados em primeiro grau em favor dos patronos da parte contrária para o percentual de 15% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade concedida.

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

**ALEXANDRE BATISTA ALVES**

Relator