



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000083911**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004031-34.2024.8.26.0510, da Comarca de Rio Claro, em que é apelante IZABEL CRISTINA JANEI (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), GILBERTO FRANCESCHINI E DANIELLA CARLA RUSSO.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

**MARA TRIPPO KIMURA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO: 6196**

**APELAÇÃO: 1004031-34.2024.8.26.0510**

**COMARCA: RIO CLARO**

**ORIGEM: 3ª VARA CÍVEL**

**JUIZ(A) 1ª INSTÂNCIA: CYNTHIA ANDRAUS CARRETTA**

**APTE.: IZABEL CRISTINA JANEI SECCO**

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

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. IMPROCEDÊNCIA.

I. CASO EM EXAME

1. Ação anulatória de débito cumulada com pedido liminar de tutela de urgência para suspensão de descontos e indenização por danos morais, julgada improcedente. A autora foi vítima de golpe, resultando em movimentação indevida em sua conta.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em determinar se o banco é responsável pela fraude sofrida pela autora.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Não há prova de vazamento de dados sigilosos por parte do banco. A pretexto de cancelar empréstimos, a autora fez novas contratações e transferências para terceiro, seguindo, sem prévia checagem e de maneira apressada, as orientações de terceiros. Transações voluntárias por canal não oficial da requerida. Ausência de falha na prestação do serviço. Autora que agiu por ingenuidade ou, até mesmo, imprudência, atuando para o sucesso do golpe. Culpa exclusiva da vítima que rompe o nexo causal.

IV. DISPOSITIVO

4. Recurso desprovido.

**Vistos.**

Trata-se de ação anulatória de débito cumulada com pedido liminar de tutela de urgência para suspensão de descontos e indenização por danos morais, cujos pedidos foram julgados improcedentes pela r. sentença de fls. 141/145, a qual adotou o seguinte dispositivo: “*Base nestes sucintos, mas suficientes fundamentos, JULGO IMPROCEDENTE a presente ação e, em consequência, JULGO EXTINTO o processo, com resolução do mérito, conforme disposto no art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Sucumbente a autora, fica condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, ora fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil, observando-se o disposto no artigo 98, §3º, do referido*

*diploma legal.*”

Inconformada, interpôs apelação (fls. 152/165) a parte autora, na qual, em suma, pleiteia: (a) a responsabilização da instituição requerida; (b) a condenação da requerida ao pagamento de danos materiais; (c) a condenação da requerida ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 15.000,00; e (d) o cancelamento dos empréstimos.

O banco requerido juntou contrarrazões às fls. 166/172.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

O recurso é tempestivo, e o preparo recursal é dispensado, pois a parte autora é beneficiária da justiça gratuita, conforme decisão de fl. 45.

**É o relatório. Fundamento e decidido.**

### **Do Contexto Fático**

Depreende-se dos autos, notadamente do Boletim de Ocorrência acostado às fls. 31/32 e da narrativa exposta na petição inicial (fls. 1/15), que a parte autora foi vítima de um golpe perpetrado por terceiros. Segundo relata, recebeu contato telefônico de indivíduo que se identificou como funcionário da instituição financeira requerida, o qual, demonstrando conhecimento prévio de seus dados pessoais, informou sobre a suposta contratação fraudulenta de empréstimos em seu nome. Acreditando que estava realizando o cancelamento dessas operações via aplicativo bancário, "a declarante foi induzida a realizada um empréstimo no valor de R\$ 37.737,19 e depois transferir para a golpista via PIX", conforme consta no boletim de ocorrência fls. 31/2.

Na petição inicial, acrescentou que, na sequência, recebeu outra ligação, informando que "iria ajudar a requerente a cancelar o empréstimo e realizar a devolução de valores para o requerido. Acontece que nessa tratativa a requerente realizou um pix acreditando estar devolvendo o valor emprestado". E, ainda "fora(m) solicitado(s) cartões de crédito de consignado" (fls. 04 da petição inicial).

O prejuízo suportado pela requerente, decorrente das operações fraudulentas, totalizou **R\$ 39.858,26 (trinta e nove mil, oitocentos e cinquenta e oito reais e vinte e seis centavos)**, compreendendo: a contratação de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

um empréstimo no valor de R\$ 29.646,30, que abarcou o refinanciamento de quatro parcelas vincendas e gerou 84 prestações de R\$ 695,74; um empréstimo pessoal de R\$ 5.031,96, a ser pago em 36 parcelas de R\$ 735,57 mediante débito em conta corrente; além de adesões e saques em dois cartões de crédito consignado (Cartão Consignado Mais e Cartão Consignado), ambos no valor individual de R\$ 2.590,00. Ainda, acreditando que fazia a devolução do empréstimo, como já mencionado, a autora realizou uma transferência para o Banco ASAAS IP S.A. (Ag. 0001, Conta 0000032111866), em favor de FIVE CONSULTORIA, no montante de R\$ 25.787,95, além de uma transação via Pix no valor de R\$ 9.899,89 para o mesmo beneficiário.

Em sentido similar a reclamação feita no Procon em fevereiro de 2024, cerca de 2 meses depois do ocorrido (fls. 34).

### **Da Responsabilidade do Banco**

A relação jurídica entre as partes reveste-se de natureza consumerista, enquadrando-se a autora na condição de consumidora, como destinatária final dos serviços oferecidos pela instituição financeira requerida, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça (STJ).

Nos moldes do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), a responsabilidade do fornecedor é objetiva, excetuando-se apenas os casos em que inexistir defeito no serviço prestado ou houver culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme dispõe o *caput* e o § 3º, inciso II, do mesmo dispositivo legal — última hipótese que se verifica de forma inequívoca nos presentes autos.

Não se constata qualquer conduta irregular imputável à requerida, que não teve ingerência ou participação no evento.

O contato com a autora foi realizado por canal não oficial da requerida, como se infere de fls. 30 em que retratada conversa por whatsapp 55 11 94490 79813 (fls. 30). Seria o mínimo para exigir, de pronto, muita cautela da parte da consumidora.

Nas mensagens correlatas, únicas apresentadas, não há mínimo indicativo de que os estelionatários detinham dados sigilosos da autora, de

maneira que não há vestígio de vazamento de informações por parte da instituição financeira. Nenhum registro de que a autora tenha sofrido coação, o que permite concluir que foi ela mesma quem repassou as informações a terceiros ou que, por si mesma, inseriu os dados para consumir as operações.

De fato, conforme a própria narrativa da inicial e do boletim de ocorrência, **foi a autora quem realizou pessoalmente todas as operações por meio do aplicativo bancário**, ou seja, foi ela quem contratou os empréstimos e transferiu o crédito a terceiro, diverso da requerida. Aliás, um dos empréstimos, o mais elevado, envolveu operação anterior reconhecida pela autora (fls. 104), o que reforça a atuação pessoal, direta e decisiva da apelante no evento.

Tratando-se de transações voluntariamente efetivadas pela parte autora, com aposição por ela mesma de seus dados sigilosos, não haveria como o banco impedir sua execução, uma vez que qualquer barreira de segurança existente seria — como de fato foi — validamente superada pela própria titular, detentora das senhas e credenciais de acesso. A parte requerida apenas realizou o serviço para o qual foi contratada.

Não se pode demandar da Financeira que tivesse conhecimento do ânimo ou intenção com que a autora sustenta ter realizado as operações. A requerente agiu por ingenuidade ou, até mesmo imprudência, ao lidar com seu patrimônio e seus dados. Realizou a contratação de elevados empréstimos e transferiu o valor para terceiro, como confessa expressamente sobretudo no BO, sem mínima e prévia checagem da veracidade da informação, de maneira apressada, sem o menor cuidado.

A suposta orientação recebida para contratar novos empréstimos e realizar transferências bancárias como forma de "cancelar" igualmente supostas fraudes constitui prática totalmente destoante da rotina bancária e do padrão do homem médio. Tal circunstância, por si só, deveria ter alertado a consumidora, mormente porque os aplicativos bancários exibem de forma clara os dados do beneficiário antes da confirmação final da transação, momento em que a autora poderia ter evitado o prejuízo.

Causa estranheza que, visando anular uma operação junto ao Banco Mercantil, a requerente tenha anuído em transferir valores para uma pessoa

jurídica terceira (Five Consultoria), titular de conta em instituição diversa (Banco Asaas S.A.).

Em suma, os elementos do processo demonstram que não houve falha no serviço prestado. O prejuízo decorreu de culpa exclusiva da vítima e do terceiro. Não houve fortuito interno, mas externo pois terceiro ludibriou, com facilidade, a autora, e o sucesso da empreitada criminoso só foi possível por participação ativa da requerente, que efetuou as transações questionadas. Não cabe responsabilidade da Financeira pela fraude na forma do art. 14, §3º, CDC.

Nesse sentido, precedentes desta Turma:

*DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RESPONSABILIDADE CIVIL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. **Apelação interposta contra sentença que julgou improcedente a ação, condenando a autora ao pagamento de custas e honorários advocatícios. A autora alega falha na prestação de serviços do banco, afirmando ter sido vítima de golpe, resultando em movimentação indevida em sua conta. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em determinar se o banco é responsável pela fraude sofrida pela autora. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Não há prova de vazamento de dados sigilosos por parte do banco. A autora forneceu voluntariamente seus dados aos golpistas, sem contatar o banco pelos canais oficiais. 4. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras exige nexo causal entre sua conduta e a fraude, o que não se verifica no caso. 5. A situação configura fortuito externo, sem nexo causal com a atividade do banco. IV. DISPOSITIVO E TESE 6. Recurso desprovido. Teses de julgamento: 1. responsabilidade objetiva das instituições financeiras exige nexo causal entre sua conduta e a fraude. 2. A culpa exclusiva da vítima afasta a responsabilidade do banco. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §1º; Código de Processo Civil, art. 85, §11. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1043556-60.2022.8.26.0100, Rel. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 07/03/2023; TJSP, Apelação Cível nº 1032221-19.2024.8.26.0506, Rel. Pedro Ferronato, j. 09/10/2025; TJSP, Apelação Cível nº 1006164-77.2023.8.26.0609, Rel. Guilherme Santini Teodoro, j. 10/09/2025. (TJSP; Apelação Cível***

1009400-80.2024.8.26.0066; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Barretos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/12/2025; Data de Registro: 10/12/2025) (**grifo nosso**)

*DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. FALSA CENTRAL. EMPRÉSTIMOS E TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS. AÇÃO IMPROCEDENTE. APELO DA PARTE AUTORA. I. CASO EM EXAME: trata-se de ação declaratória e indenizatória, julgada improcedente em primeiro grau. A parte autora apela, apontando, preliminarmente, a nulidade da sentença, em razão de cerceamento de defesa. No mérito, destaca a falha na prestação dos serviços dos réus, pugnando pela procedência dos pedidos formulados na inicial. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) analisar se houve cerceamento de defesa; e (ii) verificar se há responsabilidade dos requeridos pela fraude perpetrada, bem como a extensão dos danos sofridos pela autora. III. RAZÕES DE DECIDIR: 1. Provas reunidas que já eram o bastante para o deslinde da controvérsia. 2. Juiz que, na qualidade de destinatário de provas, deve indeferir as inúteis e protelatórias. 3. Não houve falha na prestação de serviços pelos réus. 4. **A autora não agiu com a diligência esperada para evitar a fraude, não confirmando a identidade do interlocutor, efetuando, ademais, empréstimo e pagamentos de forma espontânea, confirmando compras por ela não realizadas.** 5. **Inocorrência de fortuito interno, uma vez que os réus não tiveram qualquer participação ou ingerência na fraude relatada, não podendo ser responsabilizados, nos termos do que preceitua o art. 14, § 3º, inciso II, do CDC.** 6. Não demonstração, tampouco, de venda casada, tendo a parte autora adquirido novos produtos, igualmente, de forma voluntária, a fim de minimizar seus prejuízos. IV. DISPOSITIVO: Recurso desprovido. Majoração dos honorários, respeitada a gratuidade. (TJSP; Apelação Cível 1001197-66.2024.8.26.0281; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Itatiba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/09/2025; Data de Registro: 22/09/2025) (**grifo nosso**)*

**Ante o exposto, de rigor a manutenção da r. sentença de improcedência por seus próprios e jurídicos fundamentos.**

Em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

majoram-se os honorários advocatícios sucumbenciais para o patamar de 13% (treze por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, observada, contudo, a condição suspensiva de exigibilidade decorrente da concessão dos benefícios da justiça gratuita à parte autora (fl. 45).

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

De todo o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

**MARA TRIPPO KIMURA**  
**RELATOR(A)**