



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000065022**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004038-57.2024.8.26.0047, da Comarca de Assis, em que é apelante SEBASTIÃO MACHADO SOBRINHO (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, 9 de fevereiro de 2026.

**SALLES VIEIRA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO N°: 53962**  
**APEL. N°: 1004038-57.2024.8.26.0047**  
**COMARCA: ASSIS - 2ª VARA CÍVEL**  
**APTE. : SEBASTIÃO MACHADO SOBRINHO**  
**APDO. : BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A**  
**JUIZ PROLATOR: DIOGO PORTO VIEIRA BERTOLUCCI**

“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA - DANOS MORAIS - PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO - MOVIMENTAÇÕES BANCÁRIAS - FRAUDE - I - Sentença de improcedência - Recurso do autor - II - Relação de consumo caracterizada - Hipótese em que o autor e sua esposa foram vítimas de golpe de falso sequestro - Esposa do autor que se dirigiu à agência bancária do réu, onde obteve, no caixa eletrônico, empréstimos em seu nome, mediante uso de senha pessoal e intransferível - Contratação eletrônica mediante uso de senha pessoal que é válida - Disponibilização do cartão e senha a terceiros que não transfere ao réu a responsabilidade pelo uso indevido - Crime de estelionato mediante falso sequestro que constitui fortuito externo, rompendo o nexo causal entre a atividade bancária e o dano sofrido pelo consumidor - Banco réu que não participou da fraude e nem tinha como evitá-la - Ausência de falha ou defeito na prestação de serviços pelo banco réu - Embora o risco da atividade desenvolvida pelos bancos seja objetivo, na espécie, não se verifica a ocorrência de fortuito interno, uma vez que não restou demonstrada qualquer ligação do réu com a fraude perpetrada pelo terceiro - Inaplicabilidade, ao caso, da Súmula nº 479 do STJ - Fraude perpetrada por culpa do próprio autor, que faltou com seu dever de cuidado - Fatos que excluem a responsabilidade da instituição financeira, nos termos do disposto no art. 14, §3º, II, do CDC - Ação improcedente - Sentença mantida - III - Honorários advocatícios majorados, com base no art. 85, §11, do NCPC, para 15% sobre o valor da causa - Apelo improvido.”

Apelo do autor em face da r. sentença de improcedência, proferida nos autos de “ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. nulidade de contrato e pedido de dano moral e material”.

Sustenta o apelante a nulidade dos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contratos de empréstimo celebrados em seu nome, porquanto comprovado que foram firmados sob coação psicológica, decorrente do golpe de falso sequestro, da qual a sua esposa foi vítima, com a participação direta do gerente da agência e sem que houvesse a sua presença. Alega que o uso da senha bancária não pode se sobrepor ao requisito da vontade livre e consciente do consumidor. Aduz que as fraudes e delitos bancários configuram fortuito interno, em razão do risco da própria atividade financeira. Assevera que, ao permitir que terceiros contratassem em seu nome, com auxílio de funcionário, o apelado assumiu o risco da fraude e falhou gravemente em sua função de proteção ao consumidor. Afirma que, diante da relação de consumo, há inversão do ônus da prova. Argumenta a configuração de danos morais indenizáveis. Requer o provimento do recurso, com a reforma da r. sentença, julgando-se procedente a ação (fls. 258/274).

Contrarrazões do apelado, às fls. 278/315, pugnando pelo improvimento do recurso de apelação interposto.

É o relatório.

Trata-se de "ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. nulidade de contrato e pedido de dano moral e material", movida por Sebastião Machado Sobrinho, ora apelante, em face de Banco Mercantil do Brasil S/A, ora apelado.

Alega o autor, em síntese, na inicial da ação, que é titular de conta corrente junto ao banco réu, tendo a sua esposa recebido, em 19.04.2024, por volta das 03h00 da manhã, uma ligação de uma pessoa que se passava por sua filha e dizia ter sido vítima de um sequestro, razão pela qual seria necessário o pagamento de um resgate na quantia de R\$10.000,00.

Alega, ainda, que, durante a manhã, sua esposa se dirigiu à agência bancária do réu, onde obteve a contratação de 02 (dois) empréstimos, nas quantias de R\$700,00 e R\$2.500,00, com o auxílio do gerente, tendo, a seguir, ido até a lotérica, onde depositou os valores para os criminosos.

Alega, por fim, que, por volta do meio-dia, ao receber uma ligação da sua filha, sua esposa teve ciência do golpe do falso sequestro.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sentindo-se lesado, ingressou o autor com a presente ação, pugnano pela declaração de nulidade do contrato, bem como pela condenação do banco réu ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 01/13). Deu-se à causa o valor de R\$15.000,00 (fls. 13).

Em primeira instância, a ação foi julgada improcedente, entendendo o MM. Juiz "a quo" pela fragilidade da versão autoral, bem como pela validade da contratação eletrônica. Em razão da sucumbência, o autor foi condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa atualizado, observada a gratuidade processual (fls. 249/254).

Contra esta decisão insurge-se o autor, ora apelante.

A priori, esclareça-se que a relação estabelecida entre as partes é de consumo, na forma do disposto nos arts. 2º e 3º do CDC.

Na espécie, o ponto controvertido está na ocorrência de falha na prestação de serviços por parte do banco réu, que teria ensejado os danos causados ao autor.

Os elementos coligidos aos autos, porém, não evidenciam que tenha a instituição financeira ré concorrido para prática do evento danoso.

Neste sentido, acertadamente, assim constou da r. sentença (fls. 251/252):

*"(...). o autor é pessoa idosa e analfabeta, beneficiário de auxílio assistencial (BPC-LOAS). Em 19/04/2024, sua esposa foi vítima de golpe de falso sequestro. Pelo que se tem dos autos, sob coação psicológica, a esposa dirigiu-se ao banco e obteve empréstimo em nome do autor; O empréstimo foi realizado em caixa eletrônico (fls. 20/23). A contratação utilizou senha pessoal do titular. O réu foi comunicado no mesmo dia sobre o golpe. O empréstimo de R\$ 700,00 (setecentos reais) foi cancelado, mas o de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais). Foi registrado um boletim de ocorrência (fls. 172/173).*

*Portanto, a controvérsia diz respeito à caracterização ou não de falha na prestação de serviços bancários, considerando a contratação eletrônica mediante*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*uso de senha pessoal em contexto de suposto crime praticado por terceiros.*

*A contratação eletrônica mediante uso de senha pessoal é válida e amplamente aceita pela jurisprudência, constituindo meio seguro e eficaz de manifestação de vontade. O sistema LOG (fls. 20/23) comprova a regularidade formal da operação.*

*Vale ressaltar que os contratos foram realizados com o cartão do próprio autor e mediante utilização de sua senha pessoal, demonstrando que este não observou o devido cuidado na guarda e proteção destes instrumentos de segurança bancária. A disponibilização do cartão e senha a terceiros - ainda que em contexto de coação - não transfere ao banco a responsabilidade pelo uso indevido, constituindo culpa exclusiva do consumidor nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.*

*Acresça-se, ainda, que o crime de estelionato mediante falso sequestro constitui fortuito externo, rompendo o nexu causal entre a atividade bancária e o dano sofrido pelo consumidor.*

*Como decidido pelo E. Tribunal:*

*AGRAVO DE INSTRUMENTO. Ação de anulação de negócio jurídico e indenização por danos morais. Indeferimento da tutela antecipatória que objetivava a suspensão dos efeitos do contrato. Ausência de probabilidade do direito. Golpe do falso sequestro. Realização de empréstimo. Fortuito externo. Ausência de responsabilidade da instituição financeira. Instituições financeiras não tem obrigação de inquirir os motivos da contratação de empréstimo pessoal. Banco não foi cientificado dos motivos que levaram à realização das operações financeiras, elas foram realizadas pelo próprio consumidor que, pessoalmente, compareceu à agência bancária. Excludentes. Artigo 14, § 3º do CDC. Decisão mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Agravo de Instrumento 2126051-90.2021.8.26.0000; Relator (a): Lidia Conceição; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/07/2021; Data de Registro: 22/07/2021)*

*Ainda que tenha sido registrado boletim de ocorrência em 25/04/2024 (fls. 172/173), relatando o crime de estelionato, é certo que o registro, embora posterior aos fatos, comprova apenas a comunicação formal*

às autoridades.

Na impugnação à contestação (fls. 156/171), o autor sustenta que houve comunicação imediata ao banco, com obtenção do cancelamento de um dos empréstimos, demonstrando o reconhecimento implícito da irregularidade pela instituição financeira.

Pois bem, em pese o argumento lançado é certo que na forma exposta alhures, os empréstimos foram realizados em terminal eletrônico, com uso de senha pessoal, assim, cabia ao autor demonstrar que a contratação se verificou com participação do requerido, por meio de seus funcionários, na forma narrada na exordial.

Ocorre que, conforme certidão de fls. 176, quedou-se o autor inerte quanto ao interesse de tentativa de conciliação e especificação de provas, mesmo devidamente intimado.

Elemento particularmente relevante é que na exordial o autor alega que funcionário do banco (Sr. Davi) teria permitido a realização dos empréstimos mesmo sem a presença do titular, facilitando supostamente a consumação do ato. Contudo, não pleiteou a realização da oitiva do suposto funcionário para corroborar seus argumentos e demonstrar que os empréstimos só foram realizados em razão da alegada facilitação.

Relembre-se, mais uma vez, que da análise dos contratos apresentados (fls. 20/23 e 141) e do sistema LOG demonstrado pelo banco, não se conclui que tenha havido ajuda de funcionário para realização das operações, que se deram mediante terminal de autoatendimento com uso de senha pessoal, conforme documentação técnica juntada.

Esta contradição probatória - entre a alegação de participação de funcionário e a não postulação de sua oitiva como testemunha - fragiliza significativamente a versão autoral e reforça a validade da contratação eletrônica.".

Não se vislumbra, portanto, na espécie, culpa da instituição bancária, que não participou da fraude, nem tinha como evitá-la.

Caberia ao autor e à sua esposa a diligência de entrar em contato diretamente com a sua



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

filha para se certificar do ocorrido, até mesmo porque, entre o horário da ligação telefônica que receberam dos criminosos e o horário em que realizado o empréstimo bancário, houve o transcurso de diversas horas, que se revelavam mais do que suficientes para que as cautelas e providências necessárias fossem tomadas.

Não tem a instituição financeira meios para evitar que o consumidor, por uma falta de cuidado, tome a iniciativa de averiguar a veracidade da situação que lhe motivou a obtenção de um empréstimo.

Assim, no caso dos autos, a culpa é exclusiva do consumidor, de modo que a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada.

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 fraude perpetrada pelo terceiro, consistente no golpe do falso sequestro, da qual o autor e sua esposa foram vítimas.

Trata-se de verdadeiro fortuito externo, que afasta a incidência da Súmula 479 do STJ.

No presente caso, evidente não ter qualquer ato do banco réu contribuído para a fraude, que se deve ao notório descuido do autor e da sua esposa que confiaram em uma ligação telefônica recebida durante a madrugada, na qual diziam ter havido o sequestro de sua filha.

Nítida, então, a desídia do autor, que não pode ser imputada ao réu.

A hipótese vertente, desta forma, efetivamente não autoriza a aplicação da Súmula nº 479 do STJ, porquanto não verificado qualquer fortuito interno em relação ao banco que pudesse indicar sua participação no evento danoso.

Ainda que a instituição financeira, como prestadora de serviços, tenha a obrigação de prevenir a

ocorrência de fraudes, na hipótese em análise não se poderia exigir que esta conferisse a idoneidade da destinação do numerário, já que foi o próprio autor que forneceu seu cartão e senha pessoais e intransferíveis a sua esposa, permitindo que esta efetuasse a transação, de posse de tal documento, em favor dos golpistas.

Desta feita, não se identifica falha ou defeito na prestação de serviços pelo banco réu, sendo a hipótese de culpa exclusiva do consumidor.

Aplicável, portanto, o disposto no art. 14, §3º, inciso II, do CDC, que assim dispõe:

**“§3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:**

**II- a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”.**

Por analogia, veja-se a jurisprudência:

**“DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DO FALSO SEQUESTRO. TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO. DESPROVIMENTO, NA PARTE CONHECIDA. I. Caso em Exame 1. Apelação cível interposta contra r. sentença que julgou improcedente ação indenizatória contra instituição bancária responsável pela conta do demandante. Alega o autor ter sido vítima de golpe do falso sequestro, realizando transferências via PIX sob coação psicológica de terceiros que se passaram por sequestradores de seus genitores, postulando ressarcimento dos valores transferidos e indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. **A questão em discussão consiste em determinar se a instituição financeira pode ser responsabilizada por danos decorrentes de golpe do falso sequestro perpetrado por terceiros mediante transferências via PIX realizadas voluntariamente pela vítima.** III. Razões de Decidir 3. **A responsabilidade civil da instituição financeira, embora objetiva nos termos do CDC, é elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, conforme art. 14, § 3º, II do CDC.** 4. **Caracteriza-se culpa exclusiva da vítima que, mesmo iludida pela falsa narrativa de sequestro, inseriu conscientemente seus dados bancários, senha pessoal e validação biométrica, autorizando as transações sem qualquer vício ou defeito no sistema bancário.** 5. Não se**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

evidenciou falha na prestação de serviço ou ato ilícito praticado pela instituição financeira, decorrendo os fatos de culpa exclusiva da vítima em razão de golpe de engenharia social que não guarda nexos causal com a atividade bancária, tratando-se de fortuito externo a excluir o dever de indenizar. 6. A atuação dos criminosos encontra-se dissociada da atividade bancária, não sendo a instituição financeira obrigada a controlar todas as transações realizadas por seus clientes, especialmente na ausência de indícios de irregularidade na movimentação da conta corrente. 7. Alegação de fuga ao perfil de gastos, além de ter sido manifestada apenas em razões de apelação, não ostenta comprovação nos autos, notadamente diante da ausência de extratos bancários que permitam sua aferição. 8. Quanto ao Mecanismo Especial de Devolução (MED) do BACEN, sua eficácia depende da existência de saldo na conta do destinatário, fato alheio à atuação da instituição financeira de origem, caracterizando fortuito externo quando não comprovada desídia em encaminhar o pleito do consumidor à plataforma. IV. Dispositivo e Tese 9. Recurso desprovido, na parte conhecida. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade civil da instituição financeira por golpe do falso sequestro é elidida pela culpa exclusiva da vítima que, mesmo sob coação psicológica de terceiros, realiza transferências bancárias mediante uso de senha pessoal e validação biométrica, sem qualquer vício no sistema bancário. 2. A ineficácia do Mecanismo Especial de Devolução (MED) em razão da ausência de saldo na conta dos golpistas constitui fortuito externo não enseja responsabilização da instituição financeira quando não comprovada sua desídia em caminhar o pleito do consumidor à plataforma. Legislação Citada: CDC, arts. 14; CPC, art. 85; Resolução BCB nº 1/2020. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula nº 479; TJSP, AC nº 1007109-64.2023.8.26.0609; TJSP, AC nº 1025759-53.2023.8.26.0224; TJSP, AC nº 1009958-24.2022.8.26.0001; TJSP, AC nº 1003216-40.2022.8.26.0079; TJSP, AC nº 1007948-70.2023.8.26.0292; TJSP, AC nº 1000653-91.2023.8.26.0482" (TJSP; Apelação Cível 1038044-91.2024.8.26.0564; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/07/2025; Data de Registro: 24/07/2025).

**"Apelação. Ação de indenização por danos materiais e moral. Serviços bancários. "Golpe do falso sequestro". Autora que, após receber telefonema de suposto sequestrador de sua filha, dirigiu-se a agência**

bancária e, pessoalmente, fez transferências para conta de terceiros. Falha na prestação do serviço bancário. Inocorrência. Situação que não guarda nexos de causalidade com a atividade desenvolvida pela instituição ré. Alegação de que as operações destoavam de seu perfil de consumo, o que não enseja, no caso concreto, a responsabilidade do banco, pois a própria correntista compareceu à agência e movimentou sua conta. Descabida a tentativa da apelante de se imputar à instituição bancária a obrigação de, no momento da realização das transações, questionar o motivo das operações, pois tal questionamento vulneraria a autonomia e livre disponibilidade dos recursos por sua titular, ensejando, em sentido inverso, a responsabilidade da instituição por se contrapor a ordem legítima da correntista. Assim não fora e, de acordo com a narrativa da petição, é razoável supor que a autora teria afirmado a regularidade das transações, caso indagada fosse. **Parte autora que não demonstrou qualquer irregularidade cometida pela instituição financeira, e agiu sem cautela, pois procedeu às transferências sem ao menos tentar entrar em contato com sua filha, para checar a veracidade dos fatos. Responsabilidade objetiva da instituição financeira afastada, diante da culpa exclusiva de terceiro golpista e da própria vítima (art. 14, § 3º, do CDC). Precedentes. Sentença reformada, para se julgar o pedido improcedente. Recurso da ré provido” (TJSP; Apelação Cível 1010218-56.2023.8.26.0037; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/10/2024; Data de Registro: 10/10/2024).**

Assim, não há como se atribuir qualquer responsabilidade ao banco réu, uma vez que o golpe aconteceu de forma totalmente alheia à intervenção dos prepostos do fornecedor ou de seus intermediários.

De rigor, portanto, a manutenção da r. sentença, tal como lançada.

Em razão do trabalho adicional realizado em grau de recurso, com base no art. 85, §11, do NCPD, 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



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO