



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000040350**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004230-93.2025.8.26.0066, da Comarca de Barretos, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado SUELI DE SOUSA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), GUSTAVO SANTINI TEODORO E MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

**FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Voto nº: 0246**

APELAÇÃO Nº: 1004230-93.2025.8.26.0066

RECORRENTE: Banco Mercantil do Brasil S.A.

RECORRIDA: Sueli de Sousa

COMARCA DE ORIGEM: 1ª Vara Cível da Comarca de Barretos

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO ANULATÓRIA DE CONTRATO DE EMPRÉSTIMO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS – FRAUDE BANCÁRIA – GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO – CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS VIA APLICATIVO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – ARTIGO 14 DO CDC – SÚMULA 479 DO STJ – FORTUITO INTERNO – RISCO DO EMPREENDIMENTO – CONSUMIDORA IDOSA – HIPERVULNERABILIDADE – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – INEXISTÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA – NULIDADE DOS CONTRATOS – CESSAÇÃO DOS DESCONTOS – RESTITUIÇÃO DAS PARCELAS JÁ DEBITADAS – EXCLUSÃO DE RESSARCIMENTO DE VALORES TRANSFERIDOS VIA PIX – SENTENÇA MANTIDA – HONORÁRIOS MAJORADOS. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, por se tratar de fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ e do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. A alegação de culpa exclusiva da consumidora não se sustenta quando a fraude se consuma por meio de canais disponibilizados pelo próprio banco, evidenciando falha na segurança do serviço. Contratos de empréstimo celebrados mediante golpe devem ser declarados nulos, com cessação dos descontos e restituição das parcelas já debitadas, excluída a devolução de valores transferidos via PIX, que não integravam o patrimônio da autora. Honorários majorados nos termos do artigo 85, §11, do CPC. RECURSO IMPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo Banco Mercantil do Brasil S.A. contra a sentença proferida pelo Juízo da 1ª Vara Cível da Comarca de Barretos, que julgou procedentes os pedidos formulados por Sueli de Sousa na ação anulatória de contrato de empréstimo cumulada com indenização por danos materiais, tornando definitiva



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a tutela de urgência anteriormente concedida.

A decisão recorrida declarou a nulidade dos contratos de empréstimo consignado nº 000808820970, no valor de R\$ 21.919,44, e de empréstimo imediato nº 000808820971, no valor de R\$ 2.916,01, determinando a cessação definitiva dos descontos relativos aos referidos contratos no benefício previdenciário e na conta bancária da autora, bem como condenou o banco réu a restituir à autora os valores já descontados a título de parcelas dos empréstimos fraudulentos, corrigidos monetariamente desde cada desconto e acrescidos de juros de mora desde a citação, observando-se a entrada em vigor da Lei nº 14.905/24, quando a partir de então a correção monetária deverá ser calculada pelo IPCA e os juros calculados de acordo com a taxa legal, correspondente à diferença entre a taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN nº 5.171/24. Fixou honorários advocatícios em 15% sobre o proveito econômico obtido pela autora, qual seja, o montante dos contratos declarados inexistentes acrescido dos valores já descontados a serem restituídos, conforme apuração em liquidação.

Recorre o apelante (fls. 151/162), sustentando, em síntese, que a sentença deve ser reformada porquanto não houve falha na prestação do serviço bancário, mas culpa exclusiva da autora, que teria fornecido seus dados pessoais e acessado link fraudulento, permitindo ao fraudador acesso ao aplicativo do banco com sua senha ou biometria. Argumenta que as operações foram realizadas mediante autenticação regular, não havendo defeito sistêmico ou vício na segurança do serviço. Invoca a excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, e sustenta a inaplicabilidade da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, por se tratar de fortuito externo. Impugna, ainda, o pedido de restituição dos valores transferidos via PIX, alegando que se trata de quantia pertencente ao banco, fornecida como contraprestação das operações contratadas, de modo que eventual ressarcimento configuraria enriquecimento ilícito da autora. Ao final, requer a total improcedência dos pedidos iniciais e a reforma integral da sentença.

Tempestivo e devidamente recolhido o preparo (fls. 170), o recurso foi regularmente processado.

Não foram apresentadas contrarrazões pela parte apelada, conforme certidão de fls. 169.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

A controvérsia diz respeito à responsabilidade civil da instituição financeira pelos danos decorrentes da contratação fraudulenta de dois empréstimos em nome da autora, mediante golpe praticado por terceiros, e à validade da sentença que reconheceu a nulidade dos contratos, determinou a cessação dos descontos e condenou o banco à restituição dos valores já debitados.

O banco apelante sustenta que a fraude decorreu de culpa exclusiva da consumidora, afastando a responsabilidade objetiva prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, e que se trata de fortuito externo, inaplicável, portanto, a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

A questão deve ser apreciada à luz do Código de Defesa do Consumidor, em especial o quando dispõe o artigo 6º, VIII, aplicando-se, assim, a inversão do ônus da prova. Isto porque, no caso concreto, a requerida é instituição financeira e a parte requerente é considerada destinatária final do produto oferecido pela ré (art. 3º, § 2º do CDC e Súmula 297 do STJ).

Certa a aplicação do CDC e, por decorrência, a responsabilidade das instituições financeiras por fraudes praticadas no âmbito de operações bancárias é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe: *“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”*

O §1º do referido dispositivo estabelece que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

No mais, a excludente prevista no §3º, II, do mesmo artigo, por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, somente se configura quando o dano decorre exclusivamente da conduta da vítima ou de terceiro, o que não se verifica na hipótese.

Portanto, analisando detalhadamente os autos, é de se ver que razão não assiste ao apelante, porquanto não se desincumbiu do ônus de demonstrar, satisfatoriamente, suas alegações, na forma como dispõe o art. 373, inciso II, do Código de Processo Civil,

inexistindo nos autos qualquer prova que comprove a regularidade das transações bancárias impugnadas.

Restou incontroverso que os empréstimos impugnados pela parte autora foram contratados por meio do aplicativo disponibilizado pelo próprio banco, com liberação imediata dos valores e subsequente transferência integral para contas de terceiros, circunstância que caracteriza fortuito interno, abrangido pela Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

A alegação de que a autora forneceu seus dados pessoais e acessou link fraudulento não afasta a responsabilidade do banco, pois a segurança das operações realizadas em ambiente eletrônico é ônus da instituição financeira, que deve implementar mecanismos eficazes de prevenção à fraude, especialmente quando se trata de cliente idosa e hipervulnerável, como no caso em exame.

A contratação de empréstimos em valores manifestamente desproporcionais à renda da autora, completamente fora de seu perfil de transações, seguida de transferências imediatas e integrais para terceiros, deveria ter acionado sistemas de bloqueio ou verificação adicional, o que não ocorreu, evidenciando falha na prestação do serviço.

A tese de fortuito externo não prospera, pois a fraude se consumou por meio de canais disponibilizados pelo próprio banco, não se tratando de evento estranho à atividade econômica desenvolvida pelo apelante, mas sim de risco inerente ao empreendimento, que deve ser suportado pelo fornecedor do serviço.

Incontroverso também que fraudadores tiveram acesso a informações pessoais e bancárias da autora, protegidas por sigilo, a ponto de fazê-la crer que falava mesmo com o representante do banco, sendo forçoso o reconhecimento da falha do banco quanto à segurança dos dados sigilosos de sua cliente, já que o fraudador tinha prévio conhecimento dos dados pessoais e bancários da autora, e foi com esses dados que ele adquiriu a confiança dela para posteriormente obter a liberação de acesso à conta bancária, denotando evidente **vazamento de dados**.

Assim, ainda que a movimentação financeira tenha sido realizada por meio digital com acesso às informações da correntista, também é evidente que a fraude se

deu através da fragilização do sistema eletrônico do banco que permitiu o acesso aos terceiros de dados sigilosos da consumidora vítima, o que gerou na consumidora a confiança necessária para a realização do procedimento solicitado.

Veja-se ainda, como bem demonstrado nos autos pela parte autora, que as transações realizadas **fugiram completamente do perfil da consumidora** – um empréstimo consignado no valor total de R\$ 21.919,44 (contrato nº 000808820970) e um empréstimo imediato no valor total de R\$ 2.916,01 (contrato nº 000808820971) –, o que deveria ensejar a interrupção mais premente das transações, impedindo ao menos a ampliação do prejuízo sofrido até a realização do contato de confirmação.

Vastos são os precedentes deste Eg. TJ-SP que relacionam o golpe da falsa central de atendimento à falha na prestação de serviços das instituições bancárias, notadamente quanto há vazamento de dados sigilosos do consumidor lesado e transações que fogem ao perfil de movimentação da conta, não havendo se falar em culpa concorrente da consumidora lesada.

Nesse sentido:

*“AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Golpe da Falsa Central de Atendimento – Sentença de improcedência – APELAÇÃO DA AUTORA– Admissibilidade do pedido de reforma – Recurso que atende ao princípio da dialeticidade - Réu que não se desincumbiu de demonstrar a validade da contratação do empréstimo, que teria dado ensejo à fraude perpetrada (art. 373, II, do CPC) – Falha na prestação de serviços (art. 14 do CDC) – Movimentações que fogem do perfil de uso da correntista - **Falha do dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil do consumidor - Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo banco Art. 14 do CDC - Súmula 479 do C. STJ - Inexigibilidade que se impõe – Restituição de eventuais valores comprovadamente descontados para pagamento - Danos morais configurados – Quantum fixado em R\$ 10.000,00 antes os especificidades do caso concreto – Precedentes desta C. Câmara – Sentença reformada – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.”*** (TJSP; Apelação Cível 1028529-54.2024.8.26.0007; Relator (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/11/2025; Data de Registro: 05/11/2025 –

g.n)

*“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO IMPROVIDA. CONSUMIDOR. DEFEITO DO **SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE.** TRANSFERÊNCIA DE VALORES. **FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA.** INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS. DANOS MATERIAIS CONFIGURADOS. Ação declaratória. Sentença de parcial procedência. Recurso do réu. Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços. Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos aos dados da autora, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. **Vazamento de dados.** A consumidora acreditava na credibilidade do contato feito por telefone. A falha do banco réu encontra-se na insegurança de sua central de telefônica, que permitiu o alojamento de estelionatários - verdadeiros parasitas. **Transações que se mostraram suspeitas,** pagamento de um boleto no valor de R\$ 7.000,00 e contratação de um empréstimo no valor de R\$ 96.402,24. **Perfil notoriamente desviado.** Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Precedentes da Turma Julgadora. E segundo, mantém-se a devolução dos valores. Diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor o retorno das partes ao estado anterior. Assim, mantenho a condenação da instituição financeira ré à devolução do valor de R\$ 7.000,00 pago indevidamente pela autora. Observo que houve o depósito judicial do valor de R\$ 39.000,00 referente ao empréstimo indevido (fls. 41/42). Ação julgada parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DO RÉU IMPROVIDO.”*

(TJSP; Apelação Cível 1003317-14.2024.8.26.0045; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Arujá - 2ª Vara; Data do Julgamento: 04/11/2025; Data de Registro: 04/11/2025 – g.n)

*“APELAÇÃO – **FRAUDE BANCÁRIA – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA EM PARTE. RESPONSABILIDADE CIVIL – Autor que foi abordado em sua residência por entregador, que teria exigido uma fotografia para entrega de mercadoria – Contratações de empréstimos consignados na sequência, sem o consentimento do autor – Valores depositados em conta que foram transferidos via PIX e sacados em terminal***

*de autoatendimento – Banco que trouxe aos autos meros extratos de movimentação e de operações, sem qualquer indício de prova relativa à existência e validade da manifestação de vontade do mutuário à formação de tais negócios jurídicos – Operações, ademais, com nítido caráter fraudulento (em valor alto e sequenciais), além de discrepantes do perfil habitual de movimentação da conta – Responsabilidade objetiva – **Precedentes do c. STJ** – Danos morais não verificados – Repetição em dobro admitida – Necessidade de retorno das partes ao estado anterior, sendo devida a restituição de eventual saldo das operações que permaneceu na conta do mutuário. SENTENÇA REFORMADA – RECURSOS PROVIDOS EM PARTE.” (TJSP; Apelação Cível 1009434-22.2024.8.26.0271; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapevi - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/11/2025; Data de Registro: 04/11/2025 – g.n)*

*“APELAÇÃO – **Empréstimo pessoal** - Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com restituição de valores. Sentença de procedência. RECURSO DO RÉU - afirmando a regularidade da contratação e a culpa exclusiva da vítima, pedindo a improcedência da ação. RELAÇÃO DE CONSUMO – Autora teve conhecimento de crédito indevidamente lançado em sua conta, originário de empréstimo pessoal; Na sequência, por meio do **"golpe da falsa central"**, foi induzida a realizar 11 transferências seguidas, para supostamente "estornar" a operação, o que resultou na perda do valor do empréstimo e de parte seus recursos próprios – Fraude perpetrada em duas etapas: i) na primeira, os fraudadores realizaram contrato de empréstimo em nome da autora; ii) na segunda, cientes do crédito depositado em conta, induziram-na a transferir o dinheiro para eximi-la do pagamento da dívida impugnada, consumando o golpe - Inversão do ônus probatório - **Golpe da falsa central telefônica – Fraudadores que detinham informações acerca da autora e do empréstimo fraudulento** - Ônus da parte que o produziu de comprovar sua regularidade - Tese definida pelo Superior Tribunal de Justiça no julgamento do Tema 1.061 - Vazamento de dados sigilosos - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - **Risco da atividade** - Súmula 479, do STJ - **Dever da instituição financeira de adotar diligências para evitar a consecução de operações indevidas** - Falha na*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*prestação de serviço constatada - Restituição do indébito que era mesmo de rigor. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1004828-97.2025.8.26.0405; Relator (a): Marco Pelegrini; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/11/2025; Data de Registro: 05/11/2025)*

As circunstâncias de fato que envolveram a autora portanto, não servem como fundamento de atribuição de culpa exclusiva à consumidora, uma vez que não pesa controvérsia de que o telefonema recebido indicava que o interlocutor seria funcionário do banco, além de estar de posse de dados pessoais e sigilosos da correntista.

No caso, a responsabilidade pelo prejuízo ocorrido é da instituição financeira, que responde pelos riscos inerentes à atividade bancária efetuada pela via eletrônica, através da qual certamente obtém elevação significativa de seus lucros.

Não é demais lembrar que a utilização de métodos avançados de tecnologia vem sendo adotada também como forma de potencialização do lucro da atividade bancária, através da redução do número de acesso pessoal às agências e por consequência, do número de funcionários destinados ao atendimento da clientela.

Auferindo o banco réu o lucro da atividade exercida pela via eletrônica, incumbe a ele a responsabilidade pelos fortuitos internos, inclusive de fraudes que atingem o consumidor de boa-fé, como o caso da autora, devendo, por consequência, arcar com os riscos nela inseridos, tais como o de invasão de dados eletrônicos por terceiros, sem contribuição dos correntistas.

Assim, era mesmo de rigor, o reconhecimento da nulidade dos empréstimos não autorizados, efetuados na conta da autora sem seu consentimento, e a inexigibilidade dos débitos deles decorrentes, com a restituição integral do montante debitado de sua conta.

Quanto à tese recursal de restituição dos valores transferidos via PIX, razão assiste ao apelante, já que a sentença recorrida não acolheu o pedido de restituição desses valores, limitando-se à devolução das parcelas já descontadas do benefício previdenciário e da conta corrente da autora, providência que se mostra adequada e proporcional, não havendo interesse recursal.

O mesmo fundamento aplica-se à tese recursal relativa ao dano moral,  
Apelação Cível nº 1004230-93.2025.8.26.0066 -Voto nº 0246



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que sequer foi objeto de pedido inicial pela parte autora, e muito menos houve sua concessão na r. sentença proferida.

Dito isto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto, mantendo-se integralmente a sentença por seus próprios fundamentos.

Com fundamento no artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, e em consonância com o Tema 1059 do Superior Tribunal de Justiça, majoro os honorários advocatícios fixados em desfavor do apelante em 2%, resultando em 17% sobre a mesma base de cálculo já estabelecida.

Finalmente, para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos os dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal. Observo, ainda, que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, sendo, portanto, desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

**Fabiana Calil Canfour de Almeida**

**Relatora**