



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001281429**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004280-33.2025.8.26.0127, da Comarca de Carapicuíba, em que é apelante JOSE CONSTANTINO AMORIM DE SOUSA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), CARLOS ORTIZ GOMES E VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 5 de dezembro de 2025.

**RODOLFO PELLIZARI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível – Digital

Processo nº 1004280-33.2025.8.26.0127

Comarca: 2ª Vara Cível do Foro de Carapicuíba

Magistrado prolator: Dr. Gustavo Kaedei

Apelante: Jose Constantino Amorim de Sousa (Justiça Gratuita)

Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A

Voto nº 23241

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais e revisional. Sentença de parcial procedência que reconheceu a abusividade da taxa de juros, mas afastou a pretensão de nulidade do contrato por fraude e a indenização por danos morais. Insurgência do autor.

CONTRATO BANCÁRIO. EMPRÉSTIMO PESSOAL. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. Alegação autoral de falha na segurança do banco e vazamento de dados que teriam possibilitado a fraude.

RESPONSABILIDADE OBJETIVA. EXCLUDENTE DO NEXO CAUSAL. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR (ART. 14, § 3º, II, DO CDC). Embora aplicável o Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297/STJ), o dever de indenizar da instituição financeira é afastado quando comprovada a culpa exclusiva da vítima. O correntista agiu com negligência e imprudência ao contratar o empréstimo e efetuar a transferência via PIX em favor de terceiro desconhecido, seguindo orientações passadas por telefone por estelionatário que se passava por preposto do banco.

FORTUITO EXTERNO. A fraude se configurou fora da esfera de vigilância e segurança da instituição, por ato voluntário e não viciado do cliente em relação ao contrato e à operação de transferência. Inexistência de invasão de sistemas, clonagem ou quebra de protocolos internos de segurança.

INAPLICABILIDADE DA SÚMULA 479 DO STJ. O delito não configura fortuito interno (risco da atividade), mas sim evento que rompe o nexo de causalidade, excluindo a responsabilidade do fornecedor.

DANO MORAL E RESTITUIÇÃO EM DOBRO. Não caracterização de ato ilícito da instituição financeira. O débito decorre de contrato regularmente celebrado e a transferência foi autorizada pelo correntista. Pedidos de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenização e repetição de indébito rejeitados. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta pela autora na “*ação declaratória de negativa de débito c/c danos morais e revisão de juros de empréstimo*” (sic), cujos pedidos foram **JULGADOS PARCIALMENTE PROCEDENTES** para: (i) declarar nulas as cláusulas relativas às taxas de juros remuneratórios aplicadas no contrato de empréstimo pessoal nº. 457547 (fls. 164/165), firmado entre as partes, que deverão ser reduzidas para a taxa média de mercado apurada pelo Banco Central do Brasil para empréstimo pessoal não consignado, vigente na data da contratação; (ii) condenar, o réu a recalcular eventuais parcelas inadimplidas ou quitadas extemporaneamente nos moldes acima determinados e a restituir dos valores efetivamente pagos a maior, a serem apurados em liquidação de sentença, devidamente atualizados desde o desembolso e acrescidos de juros legais de mora desde a citação; Caberá à parte interessada dar início à fase de cumprimento de sentença. Segundo o disposto nos artigos 389 e 406 do Código Civil, com a redação conferida pela Lei 14.905/24, em não havendo convenção firmada entre as partes em sentido diverso, a atualização monetária será calculada pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo. Os juros legais de mora corresponderão à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido do mencionado índice de atualização monetária, e caso a taxa legal



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apresente resultado negativo, este será considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência. Frise-se que, mesmo antes da edição da referida lei, já prevalecia o entendimento, no Superior Tribunal de justiça, de que "o art. 406 do Código Civil de 2002 deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil" (REsp n. 1.795.982/SP, relator Ministro Luis Felipe Salomão, relator para acórdão Ministro Raul Araújo, Corte Especial, julgado em 21/8/2024, DJe de 23/10/2024). Em observância ao princípio da causalidade, condenou a parte ré ao pagamento das custas e das despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios da parte adversa, que fixo, por equidade, em R\$ 2.000,00 (dois mil reais), nos termos do artigo 85, §§ 2º e 8º, do Código de Processo Civil, por ser inestimável o proveito econômico.

Irresignado, alega o autor que foi vítima de fraude após ter sido induzido em erro por terceiro que se passou por funcionário do banco apelado. Sustenta que o fraudador possuía dados pessoais e bancários sigilosos do recorrente, os quais somente poderiam ter sido obtidos da instituição financeira. Argumenta que, na falsa orientação recebida, foi contratado empréstimo no valor de R\$ 8.568,00, com taxa de juros abusiva de 17,5% ao mês, cujo montante foi transferido a terceiro desconhecido via PIX no valor de R\$ 10.000,00.

Aduz o apelante que o vazamento de seus dados sigilosos caracteriza grave falha na guarda de informações bancárias, violando o dever de segurança imposto pela Constituição Federal e pela Lei Complementar nº 105/2001. Sustenta que o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 14, estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos decorrentes de falha na prestação de serviços, independentemente da existência de culpa. Argumenta que a fraude somente foi possível pela negligência do banco apelado na proteção dos dados cadastrais e bancários do consumidor.

Alega ainda que o contrato de empréstimo foi viciado por erro substancial sobre a pessoa e a natureza do negócio jurídico, nos termos do artigo 138 do Código Civil, devendo ser declarada sua inexigibilidade. Sustenta que a manutenção do débito afronta a boa-fé objetiva prevista no artigo 422 do Código Civil e configura vantagem excessiva vedada pelo artigo 51, IV, do Código de Defesa do Consumidor.

Argumenta o recorrente que a jurisprudência do Superior

Tribunal de Justiça, consubstanciada na Súmula 479, reconhece que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Aduz que a teoria do risco da atividade impõe ao banco apelado a responsabilidade pelos prejuízos decorrentes da falha em seus protocolos de segurança.

Sustenta que os descontos indevidos realizados em sua conta corrente configuram dano moral indenizável, uma vez que foi ludibriado e teve sua confiança legítima no sistema bancário violada. Argumenta que o valor de R\$ 20.000,00 a título de indenização por danos morais é compatível com a gravidade do caso.

Requer o apelante, em suas razões recursais: a reforma da sentença para declarar a inexigibilidade do contrato de empréstimo fraudulento; a devolução em dobro dos valores já pagos, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor; a condenação do banco apelado ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00; subsidiariamente, caso não seja declarada a inexigibilidade, a revisão da taxa de juros para adequação à média de mercado, conforme dados do BACEN; a condenação do apelado ao pagamento de custas e honorários advocatícios, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil; e o prequestionamento de toda a matéria deduzida no recurso.

Recurso tempestivo, bem processado e contrariado às fls. 239/248.

## **É o relatório.**

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais e pedido revisional de contrato ajuizada por José Constantino Amorim de Sousa em face do Banco Mercantil do Brasil S/A.

Narrou o autor que, em 8 de novembro de 2024, recebeu ligação telefônica de suposto funcionário do banco réu, que lhe ofereceu a negociação de dívida e a contratação de novo empréstimo. Relatou que, seguindo as orientações fornecidas durante a ligação, contratou empréstimo e, em seguida, realizou transferência via PIX no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para pessoa desconhecida. Afirmou que, ao comparecer posteriormente em agência bancária do réu, foi informado de que havia sido vítima de golpe. Requereu a declaração de nulidade e inexistência do débito referente ao empréstimo fraudulento, a restituição em dobro das parcelas eventualmente cobradas e indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais). Subsidiariamente, pleiteou a revisão dos juros contratados à taxa de 17,5% ao mês e 592,55% ao ano. Juntou documentos.

O banco réu ofereceu contestação. Preliminarmente, impugnou o valor atribuído à causa. No mérito, sustentou a regularidade do contrato e da transação realizada. Alegou que o autor contribuiu diretamente para a ocorrência do golpe, inexistindo falha na prestação do serviço. Refutou a existência de juros abusivos e defendeu a inexistência do dever de indenizar.

Pois bem.

Inicialmente, cumpre consignar que, embora aplicável ao

caso o Código de Defesa do Consumidor, conforme disposto em seu artigo 2º, a inversão do ônus da prova prevista no artigo 6º, inciso VIII, do mesmo diploma legal não constitui princípio absoluto, dependendo da verificação da verossimilhança das alegações ou da hipossuficiência técnica do consumidor para a produção de determinada prova. No presente caso, a narrativa apresentada pelo próprio apelante nas fls. 01/14 demonstra que o infortúnio decorreu de sua falta de cautela ao seguir orientações de terceiro que se apresentou como funcionário do banco, sem proceder à devida confirmação da identidade do interlocutor.

Alega o apelante que houve falha na prestação de serviço pelo banco apelado, fundamentando sua pretensão na responsabilidade objetiva prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e no dever de guarda e sigilo bancário estabelecido no artigo 1º da Lei Complementar nº 105/2001. Sustenta ainda que o vazamento de seus dados pessoais e bancários teria possibilitado a prática do golpe, configurando violação ao direito fundamental à inviolabilidade da intimidade e do sigilo de dados, assegurado pelo artigo 5º, inciso X e XII, da Constituição Federal.

Ocorre que tais alegações não se sustentam diante dos elementos constantes dos autos. Conforme se depreende da narrativa inicial às fls. 01/14, o próprio autor afirmou ter recebido ligação telefônica em 8 de novembro de 2024, na qual aceitou as ofertas apresentadas e, seguindo as orientações fornecidas durante a conversação, contratou empréstimo e realizou transferência via PIX no valor de R\$ 10.000,00 para pessoa

desconhecida. Verifica-se, portanto, que o apelante agiu voluntariamente em todas as etapas da operação, não tendo demonstrado qualquer vício de consentimento apto a invalidar o negócio jurídico realizado.

O apelante sequer indicou em sua petição inicial o número telefônico de origem da ligação recebida ou o nome do suposto atendente que teria realizado o contato, elementos essenciais para a comprovação de eventual falha nos sistemas de segurança da instituição financeira. A ausência de tais informações impossibilita a verificação da alegada quebra do sigilo bancário e do dever de guarda de informações cadastrais.

Argumenta o recorrente que a responsabilidade do banco apelado decorre da teoria do risco da atividade, segundo a qual aquele que exerce atividade empresarial assume os riscos dela decorrentes, devendo responder objetivamente pelos danos causados a terceiros, nos termos do artigo 927, parágrafo único, do Código Civil. Invoca ainda a 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.

Contudo, tais fundamentos não se aplicam à hipótese dos autos. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, não é absoluta, encontrando limitação expressa no parágrafo 3º do mesmo dispositivo, que exclui o dever de indenizar quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. No

caso concreto, restou evidenciado que o golpe somente se concretizou em razão da conduta do próprio autor, que, sem exercer a mínima diligência, forneceu informações e realizou operações financeiras orientadas por pessoa não identificada, sem confirmar sua vinculação à instituição bancária.

Na hipótese vertente, o estelionato praticado por terceiro mediante contato telefônico direto com a vítima, sem qualquer participação ou falha nos sistemas de segurança da instituição bancária. O golpe não decorreu de vulnerabilidade nos protocolos internos de segurança do banco apelado, mas sim da falta de cautela do próprio consumidor, que acreditou estar em contato com funcionário da instituição e seguiu suas orientações sem proceder à devida confirmação. Não houve invasão de sistemas, clonagem de cartões, violação de senhas ou qualquer outra conduta que pudesse ser atribuída à falha na prestação do serviço bancário.

O empréstimo foi regularmente contratado pelo autor, mediante utilização de seus dados pessoais e senha de acesso, tendo sido o valor creditado em sua conta corrente, conforme documentação acostada aos autos. Posteriormente, também por iniciativa própria, o apelante realizou transferência via PIX para terceiro desconhecido. Ambas as operações foram executadas nos exatos termos autorizados pelo correntista, não se verificando qualquer irregularidade nos procedimentos adotados pela instituição financeira.

A transferência realizada pelo autor encontra-se documentada às fls. 15/27, demonstrando que a operação foi

processada regularmente pelos sistemas do banco apelado, mediante comando específico do próprio cliente.

Sustenta o apelante que o contrato de empréstimo deve ser declarado inexigível por vício de consentimento, nos termos do artigo 138 do Código Civil, que prevê a anulabilidade do negócio jurídico quando houver erro essencial sobre a pessoa ou a natureza do negócio. Ocorre que o erro mencionado no referido dispositivo legal deve recair sobre elemento essencial do negócio jurídico, sendo necessário que seja reconhecível pela outra parte. No caso concreto, o autor não se equivocou quanto à natureza do contrato celebrado com o banco apelado, tendo plena consciência de que estava contratando empréstimo e realizando transferência bancária. O erro, se existente, recaiu sobre a identidade da pessoa que lhe transmitiu as orientações por telefone, circunstância que não afeta a validade do contrato firmado com a instituição financeira, a qual agiu de forma absolutamente regular.

No que tange ao pedido de restituição em dobro dos valores pagos, fundamentado no artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, verifica-se que o referido dispositivo somente se aplica às hipóteses de cobrança indevida, ou seja, quando há erro na cobrança ou má-fé do credor. No presente caso, o débito decorreu de contrato regularmente celebrado, não havendo que se falar em cobrança indevida apta a ensejar a repetição do indébito ainda mais em dobro.

Quanto à pretensão indenizatória por danos morais, alega o apelante que sofreu abalo psicológico e constrangimento em

decorrência dos descontos realizados em sua conta corrente para pagamento do empréstimo contratado. Sustenta que a conduta do banco apelado violou sua dignidade e confiança no sistema bancário, caracterizando dano moral indenizável, nos termos do artigo 5º, incisos V e X, da Constituição Federal, e dos artigos 186 e 927 do Código Civil.

Ocorre que a responsabilidade civil pressupõe a presença concomitante de três elementos essenciais: a conduta culposa ou dolosa do agente, o dano experimentado pela vítima e o nexo de causalidade entre a conduta e o resultado danoso. No caso concreto, não restou demonstrada a prática de ato ilícito pela instituição financeira apta a ensejar o dever de indenizar. Os descontos realizados na conta corrente do autor decorreram de contrato regularmente celebrado, cuja origem viciada decorreu exclusivamente da falta de cautela do próprio consumidor.

O dano moral pressupõe violação a direito da personalidade, caracterizado por efetivo sofrimento psíquico, constrangimento ou humilhação que extrapole os meros dissabores do cotidiano. Na hipótese vertente, o alegado constrangimento decorreu de situação criada pelo próprio autor, que, agindo com negligência, forneceu informações e realizou operações financeiras sem a devida verificação da identidade de seu interlocutor. Não se verifica ofensa praticada pela instituição financeira apta a caracterizar dano extrapatrimonial indenizável.

A culpa exclusiva do consumidor, prevista no artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, configura excludente de responsabilidade civil, afastando o dever

de indenizar. Quando o evento danoso decorre exclusivamente de conduta do próprio consumidor, sem qualquer participação ou falha na prestação do serviço pelo fornecedor, resta rompido o nexo causal, elemento essencial para a configuração da responsabilidade civil.

As alegações apresentadas nas razões de apelação não trouxeram elementos novos capazes de modificar o entendimento adotado pela decisão recorrida. O apelante limitou-se a reiterar os mesmos fundamentos já devidamente analisados e refutados na sentença, não logrando demonstrar a existência de falha na prestação de serviço pela instituição financeira ou a ocorrência de dano moral indenizável.

Postas tais premissas, por meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois ***“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”*** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

**RODOLFO PELLIZARI**  
**Relator**