



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000265714

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004282-60.2025.8.26.0302, da Comarca de Jaú, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada MARIA NILZA SOARES PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente) E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 25 de março de 2026.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 13.568

APELAÇÃO Nº: 1004282-60.2025.8.26.0302

COMARCA: JAÚ

APELANTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.

APELADA: MARIA NILZA SOARES PEREIRA

JUIZ(A) DE DIREITO: KARINE PIZZANI MIRANDA

Vistos.

APELAÇÃO – Ação declaratória c.c. indenização – Golpe do PIX – Alegação da autora de que recebeu ligação de um suposto funcionário do banco réu informando sobre a possibilidade de contratação de empréstimos, com o que concordou, tendo sido orientada a realizar operações e transferências para terceiros via pix - Ausência de falha na prestação do serviço do banco - A apelante efetuou operações e transferências por pix para pessoas desconhecidas, com utilização de senha pessoal, deixando de agir com a cautela de confirmar a procedência das informações repassadas - Falta de acuidade e zelo - Operações realizadas pela própria autora - Excludente de responsabilidade - Culpa exclusiva da vítima e de terceiro - Art. 14, §3º, II do CDC – Recurso provido.

Trata-se de ação declaratória c.c. indenização ajuizada por MARIA NILZA SOARES PEREIRA contra BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A., por meio da qual alega a autora que recebeu ligação de uma suposta funcionária do banco réu, informando sobre a possibilidade de realização de um empréstimo. Alega que seguiu as orientações da atendente, realizando alguns empréstimos e posteriormente transferindo os valores por meio de PIX para contas indicadas. Posteriormente, constatou que se tratava de fraude. Pede a declaração de nulidade das transações via PIX, com condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

e morais.

A parte ré apresentou contestação, sustentando que os fatos decorreram de culpa exclusiva de terceiro e da própria autora, não havendo responsabilidade da instituição financeira.

Os pedidos foram julgados parcialmente procedentes, por meio da r. sentença de fls. 293/302, com condenação do réu a restituir a autora a quantia de R\$ 20.137,73 e a pagar indenização por danos morais de R\$ 2.000,00. A parte ré foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa.

O réu interpôs apelação às fls. 315/321. Alega que as operações foram realizadas pela própria parte autora/apelada, por meio de aplicativo com senha, afirmando que não existe conduta ilícita do banco. Alega ainda inexistência de comprovação de dano moral. Subsidiariamente, requer a redução do *quantum* indenizatório.

O recurso é tempestivo e bem preparado.

Houve apresentação de contrarrazões às fls. 327/330.

É O RELATÓRIO.

Trata-se de ação declaratória c.c.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenização em que busca a autora a declaração de nulidade de transações via PIX, em decorrência de golpe supostamente permitido e facilitado pela ré, com condenação ainda ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

Os pedidos foram julgados procedentes, com condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos materiais e morais. Recorre o réu, alegando ausência de falha na prestação do seu serviço e inexistência de comprovação de dano moral.

Induidoso que o feito se desenvolve sob o influxo das relações de consumo, haja vista a vulnerabilidade da autora frente à estrutura técnica e financeira do réu. Diante dessa premissa, importa também sustentar o cabimento da inversão do ônus da prova, típico das relações de consumo, critério esse de julgamento.

Em que pese o verbete nº 479 da Súmula de Jurisprudência do e. STJ prever responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos relativos a fraudes praticadas por terceiros no âmbito das operações bancárias, no caso dos autos, não há demonstração de falha de segurança da parte apelante. Não há demonstração mínima de responsabilidade da instituição financeira pela situação narrada.

A parte autora relata que foi contatada por suposto preposto da parte ré, informando sobre possibilidade de contratação de empréstimos, com o que anuiu, seguindo as orientações, realizando inclusive transferência de valores para terceiros, sem qualquer ligação com o réu. Após, descobriu o golpe.

Frise-se que a própria autora afirma que foi



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ela quem realizou a operação bancária. Além disso, as transferências bancárias por meio de pix acontecem de forma instantânea, com a efetivação do pagamento em poucos segundos.

Não há nenhuma comprovação de que a pessoa com quem a autora falava era preposto do réu e que se comunicava oficialmente em nome da instituição financeira. Também não há afirmação ou comprovação nos autos de que as pessoas jurídicas que receberam os valores das transferências seriam correspondentes do réu.

No mais, pode-se observar que a parte autora seguiu orientações de terceiro, realizando as operações indicadas, com uso de senha pessoal, fazendo transferências por meio de PIX para terceiros distintos da parte apelante, sem qualquer verificação prévia de autenticidade, evidenciando-se a falta de acuidade e zelo da parte. Dessa forma, não há como imputar qualquer responsabilidade ao banco réu, incidindo ao caso o disposto no art. 14, §3º, II, do CDC, sendo culpa exclusiva da vítima e de terceiro, a afastar as pretensões indenizatórias.

Nesse sentido, tem entendido este e. Tribunal de Justiça de São Paulo em casos semelhantes:

*Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. danos morais – Golpe da falsa central – Autora que, seguindo orientação de suposto funcionário do Banco a pretexto de cancelar compra e empréstimos fraudulentos efetuados com seu cartão de crédito, efetuou PIX de alto valor através de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

seu cartão de crédito para conta de terceiro (fraudador) - Pretensão de responsabilização do Banco réu pela fraude narrada - Sentença de improcedência - Falta de plausibilidade nas alegações da autora - Responsabilidade objetiva do réu, somente elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC - Ausente nexo causal do ato ilícito com o dano imputado ao Banco réu - Transferência instantânea de elevado valor, via PIX a partir do cartão de crédito, realizada pessoal e voluntariamente pela autora para conta de terceiro indicada pelo fraudador em conversa mantida no aplicativo WhatsApp - Nexo causal inexistente - Banco réu não participou da transferência instantânea de valor (PIX) - Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar do Banco réu - Recurso negado.*

(TJSP; Apelação Cível
1014498-57.2024.8.26.0224; Relator
(a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador:
13ª Câmara de Direito Privado; Foro de
Guarulhos - 9ª Vara Cível; Data do
Julgamento: 14/04/2025; Data de Registro:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

14/04/2025).

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. REPARAÇÃO DE DANOS. RECURSO PROVIDO. I. Caso em Exame: A autora alegou ter sido vítima de fraude, com transferência não autorizada de valores para terceiros, e pediu indenização por danos morais e materiais. O réu contestou, alegando ilegitimidade passiva e culpa exclusiva de terceiro e da vítima. II. Questão em Discussão: A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviços pelo réu e se existe nexo causal entre a conduta do réu e os danos alegados pela autora. III. Razões de Decidir: Inexiste nexo causal entre a atividade do réu e o ato ilícito, pois a autora não adotou as cautelas necessárias ao realizar as operações bancárias. As operações foram realizadas voluntariamente pela autora, rompendo o nexo de causalidade. Culpa exclusiva da autora e de terceiro, conforme art. 14, § 3º, I e II, do CDC. IV. Dispositivo e Tese: Recurso provido. Tese de julgamento: 1. Inexistência



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de nexa causal entre a prestação de serviços e o dano. 2. Culpa exclusiva da autora e de terceiro. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, I e II; Código de Processo Civil, art. 85, § 2º. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível nº 1010024-37.2023.8.26.0011, Rel. Ricardo Pereira Junior, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V, j. 05.12.2024; TJSP, Apelação Cível nº 1005822-13.2024.8.26.0292, Rel. Daniela Menegatti Milano, 19ª Câmara de Direito Privado, j. 18.11.2024; TJSP, Apelação Cível nº 1003091-69.2024.8.26.0704, Rel. Hélio Nogueira, 22ª Câmara de Direito Privado, j. 31.10.2024; TJSP, Apelação Cível nº 1107355-46.2023.8.26.0002, Rel. Claudia Carneiro Calbucci Renaux, 24ª Câmara de Direito Privado, j. 17.10.2024; TJSP, Apelação Cível nº 1028257-72.2023.8.26.0564, Rel. Nelson Jorge Júnior, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 26.09.2024.

(TJSP; Apelação Cível
1021734-78.2023.8.26.0003; Relator
(a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado;
Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara
Cível; Data do Julgamento: 14/02/2025;
Data de Registro: 14/02/2025).

AÇÃO DECLARATÓRIA C/C
INDENIZAÇÃO POR DANOS
MATERAIS E MORAIS – Golpe da falsa
central de atendimento – Autor que, após
receber ligação de suposto preposto do
Banco, contratou empréstimo por aplicativo
do Banco e transferiu via pix os valores a
terceiro, sob orientação do golpista –
Sentença de improcedência da ação –
Pretensão de reforma –
INADMISSIBILIDADE: Autor realizou as
transações mediante utilização de senha
pessoal e intransferível. Ausência de falha
na prestação de serviço dos corréus em
decorrência de fortuito externo.
Colaboração involuntária da vítima. Culpa
de terceiro fraudador. Nexo causal rompido.
Aplicabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC.
Sentença mantida. RECURSO
DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1030670-50.2023.8.26.0114; Relator
(a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador:
18ª Câmara de Direito Privado; Foro de
Campinas - 12ª Vara Cível; Data do
Julgamento: 25/03/2024; Data de Registro:
25/03/2024).

APELAÇÃO – FRAUDE BANCÁRIA –
GOLPE DA FALSA CENTRAL
TELEFÔNICA - SENTENÇA DE
PROCEDÊNCIA – RECURSO DO RÉU.
RESPONSABILIDADE CIVIL –
Transações realizadas pela consumidora
depois de contato realizado por fraudador
oferecendo condições melhores de juros -
Relação de consumo - Peculiaridades do
caso concreto – Atuação de terceiro e culpa
exclusiva da vítima demonstradas -
Correntista que seguiu as ordens de terceiro
desconhecido, realizando transferências PIX
para contas de terceiro e fornecendo dados
que permitiram o acesso a sua conta e
realização de empréstimo, em ligação por
número telefônico não oficial, permitindo a
consumação do crime - Fraude aperfeiçoada
pelo descuido da correntista, que seguiu



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

orientações de terceiro fraudador que resultou em prejuízo material - Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Rompimento do nexo de causalidade - Falha na prestação de serviços - Inocorrência - Ação improcedente. SENTENÇA REFORMADA - RECURSO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1017421-89.2024.8.26.0019; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Americana - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/10/2025; Data de Registro: 14/10/2025).

DIANTE DO EXPOSTO, o voto deste Relator **DÁ PROVIMENTO AO RECURSO** para julgar improcedentes os pedidos formulados pela parte autora. Caberá a ela o pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários sucumbenciais, arbitrados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade processual.

Dou por questionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator