



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000238504

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004635-46.2025.8.26.0320, da Comarca de Limeira, em que é apelante/apelado JOÃO ALVES RODRIGUES, é apelado/apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do réu, prejudicado o do autor. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 19 de março de 2026.

WILSON JULIO ZANLUQUI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1004635-46.2025.8.26.0320

Apelante/Apelado: JOÃO ALVES RODRIGUES

Apelado/Apelante: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

Origem: Limeira, 3ª Vara Cível

Juiz de primeiro grau: Dr. Mário Sergio Menezes

VOTO Nº 2.374

APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS.

EMPRÉSTIMO CONSIGNADO E TRANSFERÊNCIA VIA PIX. FRAUDE BANCÁRIA. ENGENHARIA SOCIAL.

PRELIMINARES: Rejeição da falta de interesse de agir e da impugnação à justiça gratuita.

MÉRITO – RESPONSABILIDADE CIVIL: Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ ao caso concreto. Operações realizadas mediante o uso de senha pessoal e assinaturas eletrônicas do correntista. Hipótese de fortuito externo.

AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: A "atipicidade" de movimentação não se aplica à contratação de mútuo bancário, operação por natureza extraordinária e esporádica, que não se submete a um "perfil de consumo" rígido. Impossibilidade de o sistema de segurança bloquear contratação regular sob pena de ingerência indevida na liberdade financeira do cliente.

CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR (Art. 14, § 3º, II, CDC): Conjunto probatório que revela "calibração milimétrica" entre o valor do empréstimo tomado e o saldo em conta para atingir cifra redonda (R\$ 10.000,00) destinada à transferência subsequente. Conduta que evidencia planejamento para viabilizar transação específica, ainda que sob influência de terceiros (engenharia social).

NEXO CAUSAL ROMPIDO: O fornecimento de credenciais sigilosas e a execução voluntária das operações rompem o nexo de causalidade. A segurança bancária visa impedir invasões (hacking), não possuindo o condão de anular a vontade do correntista que detém a chave de acesso.

MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO (MED): Ausência de solicitação formal tempestiva junto à instituição. Devolução parcial ocorrida por iniciativa do recebedor, o que afasta a omissão culposa do banco.

SENTENÇA REFORMADA PARA JULGAR IMPROCEDENTES OS PEDIDOS INICIAIS. INVERSÃO DO ÔNUS DE SUCUMBÊNCIA, OBSERVADA A GRATUIDADE DA JUSTIÇA.

RECURSO DO BANCO RÉU PROVIDO.

RECURSO DO AUTOR JULGADO PREJUDICADO.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cuida-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença de fls. 136/139, que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexistência de negócio jurídico cumulada com indenização por danos morais. O juízo de origem declarou a nulidade de contrato de empréstimo consignado, determinou a restituição simples dos valores descontados e dos montantes transferidos via PIX, autorizando a compensação de valores creditados, mas indeferiu o pleito de danos morais sob o fundamento de culpa concorrente do consumidor.

O banco réu, em suas razões de fls. 159/164, pugna pela reforma integral do julgado, sustentando a regularidade das operações realizadas mediante uso de senha pessoal e a culpa exclusiva da vítima.

O autor, por sua vez (fls. 143/158), busca a condenação do banco em danos morais e a repetição do indébito em dobro.

É o relatório.

Estão presentes os requisitos de admissibilidade, razão pela qual ambos os recursos são conhecidos. As apelações foram interpostas dentro do prazo legal e o banco réu comprovou o recolhimento das custas. O autor, beneficiário da gratuidade da justiça, está dispensado do preparo, conforme art. 98, § 1º, VIII, do CPC.

As preliminares de falta de interesse de agir e a impugnação à justiça gratuita suscitadas pelo Banco réu devem ser rejeitadas. A primeira, pelo princípio da inafastabilidade da jurisdição (Art. 5º, XXXV, CF), que dispensa o prévio esgotamento administrativo. A segunda, porque a condição de aposentado do autor e a natureza alimentar de seus proventos justificam a manutenção da benesse, não sendo o patrimônio aplicado óbice intransponível à concessão da gratuidade no caso concreto. Inexistindo preliminares ou vícios que impeçam o conhecimento dos recursos, passa-se ao exame do mérito.

A insurgência da instituição financeira comporta acolhimento, restando, por via de consequência, prejudicado o recurso interposto pela parte autora.

Inobstante a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e a inversão do ônus da prova, a análise detida do conjunto probatório revela que a responsabilidade pelo evento danoso não pode ser imputada ao sistema de segurança do banco, mas sim à conduta deliberada do correntista, ainda que sob influência de terceiros.

A r. sentença fundamentou a condenação do banco na suposta falha do dever de segurança por permitir operações "atípicas" em relação ao padrão de movimentação do consumidor (fls. 138). Todavia, tal premissa merece reparo.

Não se mostra tecnicamente possível, nem juridicamente razoável, exigir que as instituições financeiras estabeleçam um "perfil de consumo" rígido para a tomada de empréstimos pessoais.

Ao contrário de compras no débito ou transferências PIX cotidianas - que se destinam ao pagamento de despesas ordinárias como supermercados e farmácias, conforme se vê às fls. 28/29 - o contrato de mútuo bancário é por sua própria natureza, uma operação extraordinária e esporádica.

Enquanto os gastos rotineiros tendem a se repetir em valores e estabelecimentos similares, a busca por crédito ocorre justamente em momentos de necessidade excepcional ou para investimentos específicos.

A inexistência de empréstimos anteriores no período tão exíguo de 30 dias não constitui um "padrão de não-tomada de crédito", mas apenas o exercício da autonomia privada no momento em que o cliente julga oportuno.

O sistema de monitoramento de fraudes, por mais avançado que seja, não pode bloquear uma contratação regular, efetuada mediante assinatura eletrônica e senhas sigilosas (fls. 107/108), apenas por ser a primeira vez que o cliente utiliza tal serviço num determinado período, sob pena de indevida ingerência na liberdade financeira do correntista.

Um ponto crucial que descaracteriza a falha do serviço e reforça a tese de culpa exclusiva do consumidor reside na exata e minuciosa correlação entre o crédito obtido e a transferência realizada.

É cediço que este Tribunal tem enfrentado uma avalanche de demandas envolvendo o denominado "golpe da falsa central de atendimento" ou "engenharia social". Todavia, a peculiaridade matemática do caso concreto salta aos olhos e destoa do *modus operandi* usualmente observado nessas fraudes.

Consta do extrato de fls. 28 que o autor possuía um saldo de R\$ 4.838,33 no dia 14/10/2024. No dia seguinte, houve a contratação de empréstimo no valor líquido de R\$ 5.156,42. A soma exata desses montantes resulta em R\$ 9.994,75, permitindo a realização imediata de uma transferência via PIX no valor de R\$ 10.000,00 (avançando apenas R\$ 5,25 no limite do cheque especial).

Ora, por qual razão lógica um suposto criminoso tendo obtido acesso às credenciais para contratar um mútuo em nome de terceiros, limitar-se-ia a um valor quebrado e específico de R\$ 5.156,42? O comportamento típico e racional do fraudador é o exaurimento do limite máximo de crédito disponível para o cliente, visando a obtenção do maior proveito econômico possível antes da detecção do golpe.

A preocupação em contratar um empréstimo de valor "quebrado" apenas para, somado ao saldo já existente na conta, "completar" a cifra redonda de R\$ 10.000,00 para a transferência subsequente, sugere, com solar clareza, que a operação foi planejada com um alvo financeiro específico em mente. Essa calibração milimétrica é incompatível com a tese de uma invasão externa genérica e aponta diretamente para a intenção do correntista em viabilizar o saldo necessário para aquela transação exata.

Compulsando os autos também verifica-se que não há notícias de que o Autor tenha solicitado formalmente a abertura do Mecanismo Especial de Devolução (MED) junto à instituição financeira, ferramenta resolutiva criada pelo Banco Central especificamente para casos de fundada suspeita de fraude ou erro operacional no PIX.

Embora o Autor alegue em sua exordial que *'de posse do boletim de ocorrência, procurou o Requerido e informou que não era o responsável pelas transações bancárias e pediu o cancelamento, bem como a devolução do PIX'*, sem

obter êxito, a prova documental revela um cenário que fragiliza a tese de omissão culposa do Banco Réu.

O extrato bancário demonstra que a devolução parcial do valor (R\$ 1.758,74) foi realizada diretamente a partir da conta do destinatário ('FES Soluções Corporativas') em 22/10/2024, e não por força de bloqueio preventivo ou estorno administrativo via MED.

Tal circunstância reforça que a transação, uma vez efetuada com o uso de credenciais válidas e em conformidade com o crédito tomado pelo próprio correntista, processou-se regularmente dentro das normas do arranjo de pagamentos instantâneos, inexistindo falha sistêmica que justificasse a intervenção ex officio do Requerido naquele momento, sobretudo quando a própria vítima só reportou o fato após a consumação do ato por sua própria incautela.

Se o autor foi induzido em erro por terceiros para realizar tal "engenharia financeira", tal fato ocorre fora da esfera de controle e vigilância do banco. O sistema da instituição limitou-se a processar comandos que, matematicamente, faziam sentido para uma operação desejada pelo usuário: uma solicitação de crédito suplementar para atingir o montante necessário para um pagamento ou transferência de R\$ 10.000,00.

Ambas as operações foram validadas por assinaturas eletrônicas e senhas sigilosas (fls. 107/108) que estavam sob a guarda exclusiva do autor, não havendo como imputar à instituição o dever de impedir o cliente de "completar" seu saldo para realizar um negócio jurídico de seu interesse.

O fornecedor de serviços não pode ser responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. No caso dos autos, ficou reconhecido que o autor "franqueou o acesso aos dados" (fls. 137).

Ao fornecer senhas e códigos de segurança a terceiros, ou ao realizar ele próprio as operações sob instrução de estelionatários, o consumidor rompe o nexo de causalidade entre a atividade bancária e o dano.

acessos não autorizados (*hacking*), mas não possui o condão de anular a vontade do correntista que, detendo a chave de acesso, decide realizar uma operação financeira.

A responsabilidade objetiva das instituições financeiras (Súmula 479 do STJ) aplica-se ao fortuito interno. O golpe da "falsa central", onde o cliente voluntariamente entrega seus dados ou executa as transações, configura fortuito externo, por se tratar de crime de estelionato que utiliza a própria vítima como instrumento, sem qualquer brecha tecnológica no sistema da instituição.

Em casos análogos, esta Corte tem reconhecido a ocorrência de fortuito externo e a culpa exclusiva da vítima em fraudes de engenharia social envolvendo empréstimo e PIX, afastando o dever de indenizar quando as operações são validadas com credenciais legítimas do correntista:

Declaratória c/c pedido indenizatório – Danos materiais e morais – Transações em conta corrente não reconhecidas – Fraude – Pix e empréstimo pessoal – Golpe da Falsa Central de Atendimento – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil – Negligência do estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa a questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – Recebimento de ligação fraudulenta com subsequente realização de operações bancárias a partir do próprio aparelho celular – Uso de selfie e senha pessoal – Fornecimento voluntário de

informações bancárias e senha pessoal e intransferível – Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Ausência de falha na prestação de serviço – Sentença reformada – Ação improcedente – Sucumbência revertida, observada a AJG da parte autora. Recurso do réu provido e recurso do autor não provido. (TJSP; Apelação Cível 1022455-65.2024.8.26.0562; Relator Henrique Rodrigo Clavio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/02/2026; Data de Registro: 10/02/2026)

Indenizatória por danos materiais e morais – Transações em conta corrente não reconhecidas – Empréstimos e transferência via Pix – Fraude – Golpe da Falsa Central de Atendimento – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil – Negligência do estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente

para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa a questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – Recebimento de mensagem SMS, seguida de ligação fraudulenta com subsequente contratação de empréstimos e transferência voluntária de quantias a terceiros que não o banco réu – Fornecimento voluntário de informações bancárias e senha pessoal e intransferível – Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Ausência de falha na prestação de serviço – Sentença mantida RITJ/SP, artigo 252 – Assento Regimental nº 562/2017, artigo 23 – Majoração dos honorários advocatícios recursais em favor do réu – Artigo 85, § 11, do CPC. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1004146-43.2024.8.26.0126; Relator Henrique Rodrigo Clavio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Caraguatatuba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/10/2025; Data de Registro: 13/10/2025)

Portanto, diante da regularidade formal da contratação e da transferência, somada à evidente intenção do autor em viabilizar o saldo para a operação de R\$ 10.000,00, não há que se falar em nulidade do contrato ou dever de restituir.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, pelo meu voto, DÁ-SE PROVIMENTO ao recurso do banco réu para julgar integralmente improcedentes os pedidos iniciais, invertendo-se o ônus da sucumbência. Fica, por conseguinte, PREJUDICADO o recurso de apelação interposto pela parte autora.

Custas processuais e honorários advocatícios a cargo do autor, fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade da justiça concedida.

Não há obrigatoriedade de o órgão julgador se manifestar sobre todos os argumentos apresentados pelas partes, bastando que fundamente adequadamente sua decisão, o que foi devidamente observado.

Para fins de acesso às instâncias extraordinárias, considera-se prequestionada a matéria decidida, sendo dispensável a citação numérica dos dispositivos legais, conforme orientação do Superior Tribunal de Justiça (ED no RMS nº 18.205-SP, rel. Min. Felix Fischer).

JÚLIO ZANLUQUI

Relator