



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000211796**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004830-55.2025.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante DALVA DE SOUZA GIOVANNI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (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 FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 12 de março de 2026.

**RICARDO PEREIRA JÚNIOR**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Voto nº 7.376**

**Apelação Cível nº 1004830-55.2025.8.26.0506**

**Apelante: Dalva de Souza Giovanni**

**Apelado (a): Banco Mercantil do Brasil S.A.**

**Comarca: Ribeirão Preto**

**Juiz (a): Anderson Valente**

APELAÇÃO CIVEL. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais. Contratação de empréstimo e transferência valores a terceiros. Golpe do falso funcionário ou da falsa central de atendimento. Parte autora que foi contatada por pessoa que se passou por correspondente bancário. Sentença de improcedência. Insurgência da parte autora. 1. Parte autora que seguiu as diretrizes fornecidas por fraudadores, culminando contratação de empréstimos e transferências indevidas de valores. Parte autora que não se resguardou da cautela necessária antes de fornecer realizar transações e permitir que terceiros tivessem acesso a suas credenciais. Não demonstração de falha na prestação de serviços por parte do banco réu, e nem fortuito interno. Culpa exclusiva da vítima configurada. Inaplicabilidade da Súmula STJ 479. 2. Parte autora que fez alegações específicas acerca da autenticidade do contrato em seu recurso. A inovação recursal é vedada, razão pela qual não podem ser analisadas alegações inéditas apresentadas apenas em grau recursal, como impugnações específicas de determinadas operações e documentos. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

**VISTOS.**

Trata-se de recursos de apelação ofertados face à r. sentença de fls. 278/281, que julgou a ação declaratória de inexistência de débito, nos seguintes termos: *“Isso posto e tudo mais que dos autos consta, JULGO IMPROCEDENTE a ação, extinguindo-a com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC. Pela sucumbência, condeno a parte Autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor atualizado da causa, ficando a*



*isenta por ser beneficiária da Justiça Gratuita”.*

Inconformada, recorre a parte autora a fls. 284/301. Sustenta, em síntese, que: (i) a parte ré apresentou contrato com assinatura eletrônica que não cumpre os requisitos legais de autenticidade; (ii) houve falha na prestação de serviços da parte ré, pois deixou de bloquear a transferência dos valores decorrentes do golpe perpetrado; (iii) trata-se de fortuito interno por inobservância do dever de segurança pela parte ré, que permitiu a aplicação do golpe por terceiros e operações fora do perfil da parte autora. Requer, assim, a reforma da sentença para que seja declarada a inexigibilidade do débito, bem como a restituição em dobro dos valores descontados indevidamente e indenização por danos morais.

Parte autora dispensada do recolhimento do preparo em razão da gratuidade da justiça concedida a fls. 59/62.

Contrarrazões da parte ré em fls. 305/308.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Autos remetidos a este Núcleo de Justiça em 2º Grau em 12 de fevereiro de 2026.

### **É O RELATÓRIO.**

Extrai-se dos autos que a parte autora relata ter recebido uma ligação telefônica de suposto preposto da parte ré, orientando-a a realizar a portabilidade de empréstimos consignados para a parte ré, por ser mais favorável as condições. Seguiu as instruções fornecidas pelo interlocutor, o que resultou na contratação de dois empréstimos junto à parte ré, no valor de R\$ 722,00 e R\$ 6.211,29, e realização de transferência via PIX para terceiro desconhecido. Posteriormente, constatou ter sido vítima de um golpe conhecido como "*golpe do call center*" ou "*golpe do falso funcionário*". Diante desse ocorrido ingressou com a ação pleiteando a declaração de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inexistência do débito, bem como indenização por danos morais.

A parte ré, argumentou que não teve responsabilidade pela ocorrência do evento danoso. Argumentou que foram realizadas todas as validações das transações por sua própria vontade e que não houve irregularidade nas operações. Por fim, impugnou os pedidos apresentados na inicial e requereu a total improcedência da ação.

O recurso não merece acolhimento.

Efetivamente, a relação jurídica de direito material existente entre as partes tem natureza de consumo, portanto, aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor ao caso posto em julgamento, especialmente a que permite a inversão do ônus da prova a fim de facilitar a defesa dos interesses do consumidor em juízo (artigos 2º, 3º e 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/90).

Outrossim, não se olvide que a instituição financeira responde de forma objetiva pelos danos causados aos consumidores no âmbito da prestação de serviço, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários, consoante disposto no art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

No caso, contudo, inegável a culpa exclusiva da vítima e de terceiros, causa excludente de responsabilidade da casa bancária, nos termos do art. 14, § 3º, II, CDC.

Ainda que se reconheça ser objetiva a responsabilidade dos bancos, inexistente nos autos prova do nexo causal a comprovar que realmente houve falha na prestação de serviços ou que o evento faça parte da teoria do risco profissional.

Quanto ao defeito, ou seja, a falha do dever de segurança (artigo 14, § 1º, Código de Defesa do Consumidor), teria consistido no presumido vazamento dos

dados sigilosos do consumidor e da falha de segurança da parte ré, que supostamente possibilitou que terceiros aplicassem o golpe em questão e deixou de bloquear a transferência dos valores suspeitos.

Estabelecido isso, resta averiguar se a operação impugnada foi decorrente de culpa exclusiva ou concorrente da parte autora, ou efetivamente de falha de segurança na prestação de serviços ou fortuito interno da instituição financeira (STJ, Súmula 479).

Após uma análise minuciosa das alegações apresentadas e dos documentos anexados aos autos, conclui-se que, no caso em questão, não é possível atribuir ao banco qualquer ação ou omissão que tenha contribuído para o prejuízo sofrido, o qual está claramente relacionado a um evento exclusivamente atribuível à parte autora e a um terceiro fraudador.

A parte autora juntou aos autos boletim de ocorrência lavrado em 4 de julho de 2024 e ratificado em 3 de dezembro de 2024 (fls. 26/27), no qual afirmou ter recebido ligação telefônica de preposto da parte ré, informando sobre condições mais vantajosas que a portabilidade de seus empréstimos para a parte ré poderia lhe oferecer.

Conforme relatado a fls. 4, a parte autora acessou *link* fornecido pelo golpista e seguiu as orientações do terceiro fraudador, o que permitiu a clonagem de seu aplicativo bancário.

Após o contato com o terceiro fraudador, a parte autora percebeu que não houve a portabilidade dos empréstimos. Em verdade, os valores foram transferidos a terceiros (fls. 25 e 28/30).

Constata-se que na própria narrativa do boletim de ocorrência e da petição inicial há ausência de qualquer participação da parte ré na ocorrência dos eventos. Sequer há informação nos autos que indique que os terceiros fraudadores possuíam



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

informações sigilosas da parte autora que demonstrasse qualquer vínculo com a parte ré.

É indiscutível que a parte autora foi vítima de engano. Contudo, conforme já mencionado, existem fraudes que podem ser atribuídas ao banco, devido à sua atuação omissiva ou comissiva, assim como há fraudes decorrentes da negligência do próprio correntista, sem qualquer culpa por parte da instituição financeira. Este último caso é o cenário analisado, já que sequer ocorreu a operação bancária que teria enganado a parte autora.

De fato, se fosse comprovado que a movimentação financeira ocorreu por meio de fraude e que o banco tinha a obrigação e possibilidade de preveni-la, seria evidente a responsabilidade do fornecedor, pois, nesse contexto, teria contribuído para causar um prejuízo ao consumidor. Contudo, é necessário ressaltar que a responsabilidade da instituição financeira não exige a comprovação de culpa, mas sim a existência de um nexo de causalidade.

Ora, o golpe do qual a parte autora foi vítima não pode ser reputado como fortuito interno. Constatou-se que a própria parte autora, ao acessar o *link* fornecido pelo golpista, permitiu que as transações fossem validadas utilizando as suas credenciais, ou seja, com o uso de senhas e token que estavam sob a posse do cliente. Tais credenciais são de caráter pessoal e intransferível, sendo, portanto, de conhecimento e responsabilidade exclusiva da parte autora. Assim, conclui-se que as transações foram efetuadas de maneira legítima, seguindo os padrões de segurança estabelecidos.

Em outras palavras, não ficou evidenciada qualquer falha na prestação dos serviços por parte da instituição financeira, tendo em vista que as transações impugnadas foram feitas após a parte autora seguir as orientações fornecidas pelos fraudadores, permitindo que realizassem os empréstimos e a transferência dos valores.

Todavia, é sabido que instituições financeiras legítimas não requisitam informações pessoais, senhas ou instruem seus clientes a realizarem procedimentos sem as devidas validações de segurança. Essa prática, seja por meio de ligações telefônicas, mensagens SMS ou outras formas de contato eletrônico, é amplamente reconhecida como inadequada e frequentemente associada a esquemas fraudulentos.

Ademais, não há elementos nos autos que comprovem vazamento de informações ou falhas nos sistemas de proteção implementados pela instituição financeira ré.

A alegação da parte autora sobre falha na segurança devido a um possível vazamento de dados torna-se secundária diante da atuação ativa da parte autora ao fornecer seus dados, manter contato com o terceiro e seguir suas instruções, permitindo que terceiros acessasse sua conta e realizasse tais transações, contrariando as práticas das instituições financeiras, que veiculam alertas sobre não compartilhar informações bancárias. Tal conduta evidencia a ausência da diligência necessária para evitar o golpe. Dessa forma, fica claro que a parte autora contribuiu preponderante e decisivamente para a concretização da fraude.

E não há que se falar em falha na prestação de serviço pelo fato de as operações serem fora do perfil de consumo da parte autora. Na hipótese dos autos, o que se constata é que a parte autora agiu de forma autônoma e direta ao interagir com os indivíduos fraudadores, as transações foram realizadas sob a premissa de estar a parte autora efetuando transação legítima, de sorte que a culpa deve recair exclusivamente sobre si, que não tomou as precauções necessárias para verificar a idoneidade das operações que estava realizando.

Além disso, a parte autora afirma que a parte ré deixou de realizar bloqueio da transferência de valores. A parte autora afirma ter sido orientada pela parte ré a se dirigir até a agência bancária, munida com o boletim de ocorrência, para que fossem tomadas as medidas necessárias para mitigar os prejuízos causados. Contudo, em que pese a parte autora tenha lavrado boletim de ocorrência no dia seguinte ao ocorrido,

não há, nos autos, qualquer comprovação de que a parte autora tenha formalizado sua reclamação junto à parte ré.

Trata-se de um fortuito externo, ou seja, um evento alheio ao controle das instituições financeiras, afastando a possibilidade de responsabilização objetiva com base na teoria do risco da atividade. Nesse cenário, aplica-se a inaplicabilidade da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça ao caso, pois não foi identificada qualquer falha nos mecanismos de segurança adotados pela instituição financeira, tampouco a ocorrência de fortuito interno.

Assim, é evidente a ausência de vínculo causal entre a conduta da parte ré e os prejuízos alegados pela parte autora, impossibilitando a responsabilização civil da instituição financeira. Os danos sofridos pela parte autora decorrem unicamente da ação dos estelionatários, que a induziram em erro por meio de práticas fraudulentas.

Nesse sentido, ante a hipótese de excludente de ilicitude, tem-se por inexistente o nexo causal entre a conduta do banco e os danos experimentados pela parte autora quanto aos fatos narrados em sua peça inicial.

O prejuízo sofrido pela parte autora, portanto, em nada se relaciona com a atividade bancária desenvolvida pela parte apelada, o que rompe inexoravelmente o nexo causal entre o ato e o dano, excluindo a responsabilidade dos fornecedores de serviço bancário.

Sobre o tema, já decidiu este E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

APELAÇÃO. BANCÁRIO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSFERÊNCIA DE VALORES. RESTITUIÇÃO DE VALORES. DANO MORAL. Autora alega ter sido vítima de fraude perpetrada por meio de ligação telefônica. Transferência de valores não reconhecidas pela autora. Ação condenatória com pedidos de restituição de valores e indenização por dano moral. Sentença de parcial procedência. Insurgência do réu. Ausência de falha na prestação do serviço bancário. Fraude praticada por meio de ligação telefônica, em que o fraudador se passou por representante da instituição financeira, induzindo a autora a clicar em um link e permitir o acesso remoto de seu dispositivo e conta bancária. Autora não nega ter realizado transações no

terminal de autoatendimento, instruída pelo fraudador. Boletim de ocorrência lavrado após as transações fraudulentas. Transações que não podem ser consideradas atípicas. Fatos decorrentes de ato praticado pela autora, não tendo o réu participado da negociação e, portanto, não poderia restituir o valor transferido. Não comprovação de que a ligação partiu de um dos canais de atendimento do réu. Inexistência de prova de vulnerabilidade nos sistemas de segurança da instituição financeira. Configuração de fortuito externo, sem nexo causal entre a conduta do banco e o prejuízo sofrido pela autora. Aplicação do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Inaplicabilidade da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Entendimento consolidado deste E. Tribunal no sentido da inexistência de responsabilidade da instituição financeira em casos análogos. Apelo acolhido para julgar improcedentes os pedidos, com inversão do ônus de sucumbência. (TJSP; Apelação Cível 1028803-26.2024.8.26.0554; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/02/2026; Data de Registro: 11/02/2026)

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais c/c cancelamento de contratos. Golpe da falsa central de atendimento. Pretensão de restituição dos valores. Sentença de improcedência. Irresignação do autor. Descabimento. Ausência de falha na prestação do serviço bancário. Autor que possibilitou a concretização do golpe. Culpa exclusiva da vítima. Danos morais. Não cabimento. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1001482-61.2025.8.26.0075; Relator (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Bertiooga - 1ª Vara; Data do Julgamento: 28/01/2026; Data de Registro: 28/01/2026)

Diante desse contexto, ainda que, lamentavelmente, a parte autora tenha sido vítima de um golpe, não é possível atribuir a responsabilidade à instituição financeira por se tratar de fortuito externo.

Assim, não obstante as alegações expostas, vê-se que não restou caracterizada falha de segurança do banco réu, o que permite concluir que o dano decorreu da própria conduta da parte autora e do estelionatário, circunstância que afasta a responsabilidade do banco, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, eis que a própria parte autora não agiu com a cautela devida. Contudo, há evidências de que a parte autora foi induzida a erro por terceiros, configurando fato exclusivo de terceiro, conforme jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ).

Por fim, anote-se que a parte autora, em sua peça inicial e em sua



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

manifestação, argumentou, tão somente, quanto a falha na prestação de serviços da parte ré, que permitiu a aplicação do golpe por terceiro fraudador. Neste sentido, não conheço da matéria que constitui inovação em sede de recurso, relativa à impugnação quanto à autenticidade do contrato, notadamente sobre a suposta ausência de observância dos requisitos legais para conferir autenticidade às transações. Tais argumentos não foram apresentados na fase própria, sendo descabível agora tentar devolver à instância superior questões não suscitadas à apreciação do juízo de origem. Há vedação quanto a isso (art. 1.013, §1º, do Código de Processo Civil).

Dessa forma, é caso manutenção da sentença em seus próprios termos e fundamentos.

Isto posto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso da parte autora. Em razão disso, majoram-se os honorários advocatícios em 15% do valor atualizado da causa.

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

**RICARDO PEREIRA JÚNIOR**

Relator