



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000000737**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005412-09.2025.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante REGINA CELIA MAURELLI, é apelado BANCO BMG S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E RICARDO HOFFMANN.

São Paulo, 8 de janeiro de 2026.

**LÉA DUARTE**  
**Relatora**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1005412-09.2025.8.26.0004  
Apelante: Regina Celia Maurelli  
Apelado: Banco Bmg S/A  
Foro e vara de origem: Foro Regional da Lapa/1ª Vara Cível

**Ementa: CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIROS APÓS CONTATO TELEFÔNICO. TRANSFERÊNCIA VOLUNTÁRIA DE VALORES PELA AUTORA. INEXISTÊNCIA DE FALHA DO SERVIÇO BANCÁRIO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. DESPROVIDO O RECURSO DA AUTORA.**

**I. CASO EM EXAME**

1. Apelação cível interposta por consumidora contra banco pleiteando reforma de sentença que julgou improcedentes os pedidos de indenização por danos materiais e morais decorrentes de fraude praticada por terceiros após contratação de empréstimo pela própria autora junto a outro banco e posterior transferência para terceiros, mediante orientação de pessoa que se passou por funcionária de seguradora.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. A questão em discussão consiste em definir se o banco réu pode ser responsabilizado pelos danos causados a vítima de golpe que seguiu instruções de falsários.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. A responsabilidade do fornecedor é objetiva, mas pode ser afastada quando demonstrada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, CDC).

4. No caso, a autora admite ter contratado o empréstimo consignado junto ao Banco Safra, recebido o valor na CEF e, voluntariamente, transferido as quantias a terceiros, inexistindo ato do banco réu que tenha influído na causa do prejuízo.

5. Não há prova de que os dados utilizados pelos golpistas tenham sido obtidos por falha do banco réu, sendo incontroverso que a própria consumidora enviou documentos e selfies aos fraudadores. Logo, a ausência de nexo causal entre qualquer ação/omissão do banco e o dano impede que seja responsabilizado.

6. Diante da inexistência de ato ilícito ou defeito do serviço, é incabível a restituição do valor e a indenização por danos morais.

**IV. DISPOSITIVO E TESE**

7. Desprovido o recurso da autora.

*Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 14 e §3º; CPC/2015, art. 85, §§2º e 11; RITJSP, art. 252.*

*Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1112310-88.2021.8.26.0100, Rel. Henrique Rodrigo Clavio, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 07.06.2022.*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Os argumentos apresentados no recurso já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

"Vistos. REGINA CELIA MAURELLI ajuizou a presente ação de indenização por danos materiais e morais contra Banco BMG S/A, alegando, em resumo, que em janeiro de 2025 verificou a existência de descontos no valor de R\$188,24 no seu benefício do INSS, referente a dois empréstimos já quitados em 28 de dezembro de 2024. Em contato com o banco requerido, a autora foi informada da existência de empréstimo no valor de R\$6.422,40, em 80 parcelas de R\$80,28, com possibilidade de quitação antecipada pelo valor de R\$3.467,03, o que foi feito. Posteriormente, foi informada que os descontos verificados não deveriam estar ocorrendo, e foi orientada a dirigir-se até outra loja física do banco réu. Ocorre que antes de ir até a agência indicada, a autora recebeu ligação de Priscila Muniz, que em posse de todos os dados da autora se apresentou como funcionária da empresa MV Seguradora, e se prontificou a auxiliá-la com a retirada dos descontos e devolução do valor. Todavia, o contato era uma fraude, através da qual a suposta funcionária contratou empréstimo consignado no valor de R\$60.818,71, levando a autora a realizar a transferência de R\$53.950,00 em favor de terceiros. Alegou a autora falha na prestação de serviços e proteção de dados e pugnou pela devolução do valor, no total de R\$60.818,71, além da condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais estimados em R\$50.000,00. Requereu a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e a concessão do benefício da justiça gratuita. O benefício da justiça gratuita foi indeferido (fls. 101). Citado (fls. 115), o réu ofereceu contestação (fls. 116/123). Preliminarmente, impugnou o valor da causa e arguiu ilegitimidade passiva. No mérito, alegou culpa exclusiva da autora, que não adotou qualquer medida de proteção em relação a seus dados pessoais. Negou danos morais a indenizar. Houve réplica (fls. 216/221). Determinada a especificação de provas (fls. 222), a autora não manifestou interesse na dilação probatória (fls. 225) e o réu pugnou pelo julgamento antecipado da lide (fls. 226). É o breve relatório. Fundamento e decido. O feito deve ser julgado no estado em que se encontra, por tratar de matéria que dispensa a produção de outras provas, além das já vindas ao processo, para seu deslinde, e, especialmente, em razão da preclusão. Afasta-se a preliminar arguida. Em que pese o argumento da requerida, o valor atribuído à causa corresponde ao proveito econômico buscado, pelo que não há que se falar em correção. No mérito o pedido é improcedente. Aplicam-se à demanda as normas do Código de Defesa do Consumidor porque caracterizada a relação de consumo, amoldando-se as partes ao conceito de consumidor e fornecedores (arts. 2º e 3º do CDC). Ademais, é pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça de que se aplicam as normas consumeristas às instituições financeiras. Pretende a autora a devolução do valor obtido a título de empréstimo, alegando falha da requerida na proteção dos dados, bem como condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$50.000,00. A requerida, por sua vez, alega culpa exclusiva da consumidora pois por ela realizadas as transações indicadas. Em que pese o alegado, e ainda que a autora deva ser reconhecida como consumidora, é certo que a ré não pode ser considerada responsável pelo prejuízo por elasofrido, pois a ele não dera causa. Ora a própria autora confessa que realizou pessoalmente o depósito do valor, de forma que afastada a hipótese de falha da ré no encaminhamento da quantia. Ademais, conforme narrado pela própria autora em peça vestibular, o consignado fora contratado junto ao Banco Safra e creditado em conta da autora na Caixa Econômica Federal, sendo posteriormente depositado em favor de conta no Banco Santander, pelo que não há como ser reconhecida responsabilidade do banco réu na transferência de qualquer valor. Nos termos do art. 14, "caput", do CDC é objetiva a responsabilidade do fornecedor de serviços pelos danos causados ao consumidor e a terceiro. A inversão do ônus da prova decorre "ope legis", devendo o fornecedor provar que a má prestação de serviços inexistiu ou

a culpa exclusiva do terceiro ou do consumidor (art. 14, §3º, CDC), o que restou demonstrado inclusive pelo próprio relato da autora. A autora não negou a contratação do empréstimo, de forma que não há que se falar em falha do requerido na prestação de serviços ou na proteção de dados. Ainda, descabida a devolução do valor, haja vista que o depósito fora realizado conta de banco diverso, devidamente indicada e confirmado por funcionário de agência junto à autora, pelo que não observado o dever mínimo de cautela. Embora seja lamentável a situação enfrentada pela autora, não há como se atribuir responsabilidade ao banco, no caso concreto, especialmente por não haver demonstração de nexo causal entre sua conduta e o dano. Nesse sentido: “Indenizatória – Danos materiais – Transação em conta corrente não reconhecida – Fraude – Sistema 'Internet Banking' – 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 se 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 autora que explicita assunção de risco – Recebimento de contato telefônico de suposto funcionário do réu – Prestação de informações de cadastro pessoal ao interlocutor – 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 – Eventual análise do perfil do correntista que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando – Ausência de falha na prestação de serviço – Sentença reformada – Ação improcedente – Sucumbência revertida. Recurso provido.x (TJSP; Apelação Cível 1112310-88.2021.8.26.0100; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 24ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/06/2022; Data de Registro: 08/06/2022). (g.n.) Ademais, quanto à alegada falha na prestação dos serviços ou na proteção dos dados da autora, não há, no relato da autora, indicação efetiva de que estivessem os golpistas munidos de informação obtida junto ao banco requerido para a contratação do empréstimo consignado. Pelo contrário, a própria autora alega ter encaminhado documentos em versão PDF e realizado selfie de confirmação de identidade, pelo que não há como ser atraída a responsabilização da sociedade. Posto isso e considerando o mais que dos autos consta, JULGO IMPROCEDENTE o pedido inicial de indenização por danos materiais e morais. Em razão da sucumbência, arcará a autora com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios da parte adversa, que fixo em 10% sobre o valor da causa. São Paulo, 28 de julho de 2025.”

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da autora.

Pela sucumbência, arcará a recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% do valor atualizado da causa, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

CPC.

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).

**LÉA DUARTE**  
**Relatora**