



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000075919

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006049-65.2025.8.26.0066, da Comarca de Barretos, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada ISABEL APARECIDA CAMPOS REOLO (JUSTIÇA GRATUITA).

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: **Deram 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, 10 de fevereiro de 2026.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 7.086

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1006049-65.2025.8.26.0066

APELANTE: Banco Mercantil do Brasil S/A

APELADA: Isabel Aparecida Campos Reolo

COMARCA: Barretos

JUIZ DE ORIGEM: Wellington Urbano Marinho

APELAÇÃO CÍVEL. Contratos bancários. Golpe do falso funcionário ou da falsa central de atendimento. Ação declaratória cumulada com condenatória. Sentença de parcial procedência. Apelação do banco réu. Aplicação do golpe não demonstrada. Atendimento espontâneo de instruções recebidas por telefone do golpista. Defeito do serviço do banco réu não comprovado. Culpa exclusiva de terceiros e da própria consumidora. Indevida responsabilização do banco apelado (art. 14, § 3º, inc. II, do CDC). Jurisprudência. Sentença reformada. Recurso do banco réu provido.

Trata-se de Recurso de Apelação interposto por Banco Mercantil do Brasil S/A em face da sentença que julgou a ação declaratória cumulada com condenatória contra ele ajuizada por Isabel Aparecida Campos Reolo.

A parte autora é cliente do banco réu e alega ter recebido ligação de suposto preposto do banco, que teria alertado sobre a cobrança indevida de taxa a ser estornada e passado instruções para realizar uma série de procedimentos no aplicativo da instituição. A parte autora seguiu as orientações e, alguns dias depois, notou a contratação de empréstimo em seu nome e de transferências para terceiro, todas sem seu consentimento (cf. relato no boletim de ocorrências, fls. 13/14). Após não ter sua reclamação atendida pelo banco réu, a parte autora ajuizou esta ação buscando a declaração de nulidade do empréstimo realizado em seu nome, bem como

ressarcimento da transferência realizada, além de reparação por dano moral.

A ação foi julgada procedente (fls. 147/154), nos termos seguintes: (1) a parte autora foi considerada vítima de golpe realizado por meio de falha de segurança do banco réu; conseqüentemente (2) declarou a inexigibilidade do empréstimo impugnado e (3) condenou o banco réu no ressarcimento do valor transferido da conta da parte autora sem seu consentimento, bem como (4) no pagamento de R\$ 5.000,00 em reparação por dano moral e (5) nos ônus sucumbenciais, fixando honorários de 10% do valor da causa.

O banco réu apela (fls. 158/168), alegando que (1) a parte autora não provou minimamente ter sido vítima de golpe; (2) pelos termos da própria parte autora, ela seguiu as orientações de terceiro, o que afasta a responsabilidade do banco réu (art. 14, § 3º, inc. II, do CDC). Subsidiariamente, (3) requer responsabilização parcial da própria parte autora (art. 945 do CC); (4) nega a ocorrência de dano moral, cuja reparação deve ser afastada ou reduzida. Requereu a reforma da sentença, para que a ação seja julgada improcedente.

Recurso tempestivo.

Preparo recolhido corretamente (fls. 169/170 e 180).

Não houve apresentação de contrarrazões (fls. 179), nem oposição ao julgamento virtual.

Processo distribuído ao Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau em 11/12/2025 (fls. 182).

É O RELATÓRIO.

O recurso merece provimento.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O banco réu alega que não concorreu para o dano da parte autora e não deve ser responsabilizado.

A responsabilização por fato do serviço depende da demonstração do defeito, do nexo causal e do dano (art. 14, “caput”, do CDC), bem como da ausência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (art. 14, § 3º, CDC), e da inexistência de força maior e caso fortuito (art. 393 do CC).

No caso sob análise, o dano consistiu na contratação de empréstimo e nas transferências indesejadas da conta bancária da parte autora.

Contudo, não há prova de defeito do serviço prestado pelo banco réu.

Embora a parte autora afirme ter recebido ligação de suposto preposto do banco, não juntou qualquer prova nesse sentido, nem sequer reprodução da tela do celular.

Além disso, pelo próprio relato da parte autora, ela seguiu espontaneamente as orientações do golpista, usando sua senha pessoal para confirmar as operações impugnadas, como comprovado pelo banco réu (fls. 92/100).

Conclui-se que o banco réu não concorreu com qualquer ato para o prejuízo da cliente, ocasionado exclusivamente pelos estelionatários, que convenceram a parte autora a realizar, com sua senha, as transações ora atacadas.

O dano foi, portanto, provocado apenas por terceiros e pela própria consumidora, circunstância que afasta a responsabilidade do banco réu, como prevê o art. 14, § 3º, inc. II, do CDC:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem

como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...)

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

(...)

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

No mesmo sentido parte expressiva da jurisprudência, exemplificada na seguinte ementa:

APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO OU DO FALSO FUNCIONÁRIO. TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA INDEVIDA. (...). Autor, após recebimento de correspondência eletrônica informando sobre transação suspeita, entrou em contato no telefone indicado, seguiu orientações dadas e efetuou PIX em favor do terceiro. Transferência voluntária. Vazamento de dados não comprovado. Fortuito interno não configurado. Falta de cautela. Culpa exclusiva do autor, excludente de responsabilidade. Inaplicável a súmula 479, do STJ. Apelo acolhido para julgar improcedentes os pedidos. Sucumbência redistribuída, carreada exclusivamente ao autor. RECURSOS DOS RÉUS PROVIDOS.

([Ap. 1005897-26.2024.8.26.0624](#); Rel.: Inah de Lemos e Silva Machado; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); d. j.: 21/10/2025; g. n.)

Assim, a sentença deve ser reformada para que a ação seja julgada inteiramente improcedente.

Em função de sua derrota, a parte autora deve arcar com os ônus sucumbenciais. Fixo honorários de 10% do valor da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.

A obrigação de arcar com a sucumbência fica suspensa enquanto a parte autora for beneficiada pela gratuidade judiciária (cf. decisão, fls. 22).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Consideram-se prequestionados todos os temas e dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em vista que as matérias foram, efetivamente, decididas neste recurso.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa ([art. 1.026, § 2º, do CPC](#)).

Ante o exposto, **DOU PROVIMENTO À APELAÇÃO.**

Ricardo Pereira Junior
Relator