



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001309222

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n° 1006083-13.2025.8.26.0269, da Comarca de Itapetininga, em que é apelante CLÉIA APARECIDA FABIANO DOMINGOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado 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 JACOB VALENTE (Presidente), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 18 de dezembro de 2025.

JACOB VALENTE

relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

**Apelação Cível n°:
1006083-13.2025.8.26.0269**

Apelante: CÉLIA APARECIDA FABIANO DOMINGOS (JG)

Apelado: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

COMARCA: ITAPETININGA

VOTO 45.552

*DECLARATÓRIA – Inexistência de saldo devedor em conta-corrente oriundo de pagamento de boletos 'falsos', eis que a parte autora foi convencida, em ligação via telefone, por estelionatário que se passava do SAC da instituição financeira ré, a desbloquear o aplicativo no seu celular, capturar sua selfie e colher a senha para autorizar as transações, evidenciando falha na prestação de serviços – Pedido cumulado de indenização por danos morais – Contestação com assertiva de que as transações foram feitas do aparelho celular rotineiro da parte autora, geolocalizado na sua residência, com senha e selfie, e dentro do seu perfil de bancário – Pretensão julgada antecipadamente e improcedente em primeiro grau de jurisdição, ante o convencimento da não falha na prestação dos serviços da instituição financeira ré – Irresignação recursal da parte autora insistindo na falha de segurança da instituição ré, alegando cerceamento de defesa pela não produção de prova pericial nesse sentido, reiterando os mesmos argumentos da petição inicial – CERCEAMENTO DE DEFESA – Julgamento antecipado da lide – Não ocorrência, quando o juiz reputa despicienda a produção de provas e a matéria é essencialmente de direito, dispensando-se a necessidade de auxílio técnico

(artigos 370, 464, § 1º e 472 do C.P.C.)
- PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - Ausência de falha da instituição ré, eis que foi a própria parte autora que fez a operação bancária, após ser convencida pelo falsário a partir de contato via telefone de suposta 'central de suporte ao cliente' - Circunstância em que a parte autora foi negligente/imprudente ao não buscar confirmação nos canais oficiais sobre a idoneidade da linha celular daquela 'central' e do método de resgate de pontos de fidelidade, sendo que era suficientemente experiente para saber que estava pagando boleto bancário, como fazia rotineiramente - Transação dentro dos limites que a parte autora autorizou para seu perfil - Culpa exclusiva caracterizada, exonerando a responsabilidade do fornecedor quanto ao serviço e à guarda de dados (artigos 14, § 3º, do C.D.C. e 43, inciso III, da Lei 13.709/2018) - Precedentes desta Colenda Câmara - DANO MORAL - Não ocorrência - Inexistência de dor psíquica intensa, humilhação, descaso com nexos causal em suposta falha na prestação de serviços - Indenização negada - Sentença mantida - Apelação não provida.*

1 - Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade/nulidade de transações financeiras (empréstimos e remessa 'pix') consolidadas mediante ardil de terceiro (fraudador), que se identificando como do suporte de atendimento (SAC) da instituição financeira ré entrou em contato com a parte autora para 'orientar' certa atualização do aplicativo, mas em verdade estava autorizando as referidas operações. Sugere que o ardil somente teve sucesso porque a instituição ré foi negligente com a prestação de serviços de segurança. Há pedido cumulado de repetição dobrada dos valores descontados e indenização por danos morais no importe de R\$ 39.870,90 (fls. 18, item 'c'). Foi indeferida antecipação de tutela para suspensão dos descontos do empréstimo e concedida a justiça gratuita (fls. 39).

Na contestação de fls. 66/87 a instituição financeira ré assevera, no mérito, a ausência de falha na prestação dos seus serviços, eis que as operações foram autorizadas pela própria parte autora com uso de token e senha, a qual não pode alegar ignorância, pois desde 2012 contrai empréstimos e faz outras transações. Nega ocorrência de dano moral. Pedes, alternativamente, a devolução/compensação de valores e fixação de indenização em patamar razoável. Juntou documentos (fls. 126/506).

Na sentença de fls. 533/538 a pretensão foi julgada antecipadamente e improcedente pelo Juiz Miguel Alexandre Correa Franca, convencida de que não houve falha na prestação dos serviços da instituição ré, eis que a parte autora autorizou as transações no seu próprio aparelho, sendo negligente ao não se prevenir de golpe de conhecimento público. Por consequência, fixou verba sucumbencial de 10% sobre o valor atribuído à causa.

A parte autora, inconformada, apela (fls. 541/567), reiterando, em síntese, os mesmos argumentos da petição inicial acerca da falha na prestação dos serviços da instituição financeira ré, pois não autorizou conscientemente as transações impugnadas, sendo vulnerável nesse quesito.

Contrarrazões ofertadas as fls. 572/578, fechando-se o arco do contraditório.

Regulamente intimados por ocasião da distribuição do recurso, na forma do estabelecido na Resolução nº 772/2017, que alterou a redação do artigo 1º da de nº 549/2011, ambas do Colendo Órgão Especial deste Tribunal de Justiça, não houve registro de oposição contra o julgamento virtual.

É o relatório do essencial.

2.1 – DA ADMISSÃO DO RECURSO

A apelação de fls. 541/567, interposta em 08/08/2025, é tempestiva e isenta de preparo, eis que a parte apelante é beneficiária da justiça gratuita (fls. 39), de modo que admitida nos termos dos artigos 932, inciso VIII; 1.007, § 1º; 1.010, § 3º; e 1.012, do C.P.C., com a ratificação deste colegiado.

2.2 – DOS ÔNUS DA PROVA E DA RESPONSABILIDADE CIVIL

Leitura dos autos não permite criar convicção de que realmente houve falha na prestação de serviços da instituição ré, na medida em que na inicial é narrada que a parte autora foi contatada, por meio de rede social (WhatsApp), por pessoa que disse ser do SAC da instituição financeira ré, lhe oferecendo suporte para determinada ação que não foi descrita (ou omitida) na inicial. E, sem qualquer questionamento do que estava autorizando, a parte autora consolidou operações de empréstimos e subsequentes transferências via 'PIX' para conta de terceiros, todos no dia 30/04/2025, uma quarta-feira (fls. 25).

Nesse aspecto, desde logo não há que se falar em necessidade de prova pericial, pois há confissão na petição inicial e no Boletim de Ocorrência de fls. 26/27 que o aparelho celular era mesmo da autora (não foi clonado) e ela mesma autorizou, sob engano, as transações, com sua senha pessoal (não foi hackeada), ou seja, vítima de um golpe pouco sofisticado e de amplo conhecimento público, como mencionado na sentença. Se houve alguma invasão, ela ocorreu no nível da linha telefônica e não do aplicativo (app) da instituição financeira ré.

Superado essa questão, alguns pontos merecem destaque: **a-)** o exame dos extratos bancário de fls. 25 revela que a parte autora tinha o hábito de fazer pagamentos e transferência via 'PIX', de modo que a alegação de ser pessoa 'leiga' e 'vulnerável' enquanto fazia os comandos solicitados pelo golpista não é verossímil; **b-)** é de conhecimento público que 'centrais de relacionamento' bancário, como SAC, não ligam de linhas móveis, mas de fixas, normalmente indicada no verso do cartão, de modo que ao receber ligação do número (21) 9-9535-7348, conforme relatou no Boletim de Ocorrência, era mais que suficiente para levantar suas suspeitas; **c-)** conforme se observa na movimentação bancária desde 2012 (fls. 159 e ss) a parte autora tem o hábito de contrair microempréstimos, de modo que a operações impugnadas estavam dentro do seu 'perfil'.

Com base nessas evidências, a parte autora foi vítima de golpe via 'phishing' ao atender ligação suspeita, e mesmo com certa experiência em pagar boletos e fazer 'pix' pelo aplicativo não se 'atentou'

que estava autorizando vários empréstimos e subsequente remessa para terceiros, cuja 'chave' deveria informar em cada transação. E só procurou a verdadeira central da instituição financeira ré quando o golpe já estava consumado, sendo impossível, nesse momento, qualquer ação por parte da mesma.

Note-se que o golpe (pagamento de boleto falso e/ou pix) é bem distinto do hackeamento da conta para celebrar empréstimos fraudulentos.

Não há, assim, também, indícios de violação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (13.709/2018) por parte da instituição ré, para atrair sua responsabilização no caso em testilha, conforme seu artigo 43, inciso III.

Nesse aspecto, temos três situações corriqueiras no campo das fraudes bancárias: **a-) o próprio correntista** (ou seu mandatário) ao efetuar alguma transação na agência, em quiosque eletrônico ou em sítio da internet, tem sua operação 'interceptada' por terceiro ou mesmo a retenção indevida do seu cartão, para posteriormente serem feitos saques, compras e contratações fraudulentas, mediante a clonagem destes dados; **b-) o estelionatário**, mediante ardil, sequestro ou cárcere privado, fora da esfera de segurança da instituição financeira, consegue obter o cartão e senha ou estes dados para clonagem (situação verificada nas 'maquinetas' de intermediação de pagamento em alguns estabelecimentos comerciais), para posteriormente ele mesmo efetuar as operações fraudulentas; **c-) o estelionatário**, mediante ardil, sequestro ou cárcere privado, fora da esfera de segurança da instituição financeira, convence/obriga o próprio correntista a realizar determinada operação (transferência, empréstimo, etc.).

No contexto da hipótese 'a', fica evidente o 'fortuito interno' pela falha na segurança, o que atrai a responsabilidade objetiva da instituição financeira. E é sobre essa hipótese que a jurisprudência sedimentou o dever da reparação integral, segundo o verbete da **Súmula nº 479** do Superior Tribunal de Justiça: **"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"**.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Já na hipótese 'b', apesar do aparente 'fortuito externo', eis que a instituição financeira não teria como evitar os crimes de 'meio', cabe a consideração em cada caso em concreto, para aferir se ela não podia 'evitar' as suas consequências, como por exemplo, bloquear transações 'fora do perfil' do correntista.

Por fim, na hipótese 'c' a instituição financeira não teria como agir sem ser provocada, ou se a transação, pelo tipo e horário, estivesse muito fora do perfil do correntista, caso em que o suporte entraria em contato com o mesmo para confirmar a idoneidade da operação, lhe enviaria um 'SMS', ou mesmo bloqueasse temporariamente a sua consolidação para melhor averiguação.

E foi justamente dentro do cenário 'c' de que o golpe aqui narrado foi montado, para impedir que o sistema de segurança da instituição ré identificasse a operação fora do 'perfil' da parte autora, razão pela qual não há que se falar que detinha 'meios' para evitar a transação de pagamento fraudulenta.

Em casos semelhantes, envolvendo o chamado 'golpe do WhatsApp' e similares, esta Colenda Câmara tem assim entendido, inclusive aderindo a voto condutor deste subscritor:

"REPARAÇÃO DE DANOS. Fraude bancária. Estelionatários que se passam por parentes em mensagem telefônica e convencem a vítima a realizar transferência bancária. Furto mediante fraude. Prática conhecida como "Golpe do WhatsApp" ou "Golpe do falso parente". Ação criminosa que não se insere no risco da atividade bancária. Fortuito externo. Precedentes do C. STJ e desta C. Câmara. Sentença mantida. Honorários advocatícios em grau recursal. Majoração. Inteligência do art. 85, § 11, do NCPC. Recurso não provido" (Apelação Cível nº 1006786-43.2021.8.26.0152, rel. Des. Tasso Duarte de Melo, j. 22/07/2022)

"RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de indenização por danos material e moral. Autora vítima do chamado "golpe do 'WhatsApp". Contato telefônico de sua sócia que foi clonado, sobre vindo solicitação de depósito de R\$ 1.000,00 em conta de terceiro e que foi

prontamente atendida. Ação julgada improcedente. Insurgência pela autora. Descabimento. Culpa exclusiva da autora, que agiu por livre vontade e sem se acercar de cautela mínima para conferir a legitimidade do pedido. Evento sem nexos de causalidade e/ou imputação com os serviços prestados pelo banco-réu. Inteligência do art. 14, §3º, CPC. Precedentes. Improcedência mantida. Ônus de sucumbência a cargo da autora e honorários advocatícios majorados em 5% pelo trabalho adicional realizado (art. 85, §11, do CPC), com execução condicionada à perda da condição de necessitada (art. 98, §3º, CPC). Recurso desprovido.” (Apelação Cível nº 1033865-93.2020.8.26.0196, rel. Des. Jacob Valente, j. 26/08/2021)

Portanto, há presunção firmada (e convencida) de que a parte autora foi negligente e imprudente nos seguintes aspectos: **a-)** não buscou a confirmação nos canais oficiais de que foi contatada pelo real suporte da instituição ré; **b-)** não se atentou que os 'comandos' instruídos pelo golpista envolvia celebração de empréstimos e transferências para pessoa diversa.

Assim, é caso clássico de exoneração da responsabilidade do fornecedor pela culpa exclusiva do consumidor e fato de terceiro, na forma do artigo 14, § 3º, do C.D.C., eis que este, ou algum dos seus prepostos, participou no evento lesivo descrito na inicial.

Neste contexto, não se pode falar em 'dor psíquica intensa', sentimentos de humilhação ou descaso com nexos causal em suposta falha na prestação de serviços. Como ensina FÁBIO ULHÔA COELHO:

“O primeiro cuidado do juiz, no julgamento de ações em que é pleiteada indenização por danos morais, deve ser o de não banalizar a dor. Destina-se o instituto a atender àquelas pessoas atingidas por acidentes ou atos ilícitos que lhe causaram profundo sofrimento. Se os sentimentos experimentados não se caracterizam como uma dor tormentosa, excepcional, significativa, não é o caso de se fixar indenização por danos morais. Desde sempre, a doutrina tem recomendado moderação no trato da matéria para que não se tome por referência nem as



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

peçoas frias e insensíveis, nem as de Sensibilidade extremada e doentia, mas as médias" (in Curso de Direito Civil. Vol. 2. São Paulo: Saraiva, 2004. Pg. 430/431).

Nesse diapasão, cabe destacar a doutrina do ilustre Carlos Roberto Gonçalves, que aponta com propriedade o que se reputa, ou não, dano moral:

"Para evitar excessos e abusos, recomenda Sérgio Cavalieri, com razão, que só se deve reputar como dano moral 'a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo' (Programa, cit., p.78)", in Responsabilidade Civil, Saraiva, 8ª edição, páginas 549 e 550.

Aliás, esse precioso instituto de reparação do Direito Civil vem sofrendo repreensíveis distorções para tentativa de amparar pretensões não muito elogiosas, o que, evidentemente, deve ser coibido.

Assim, no caso em testilha, não estão preenchidos os requisitos do artigo 927 do Código Civil.

Em suma: a pretensão inicial é integralmente rejeitada.

2.3 – ANÁLISE FINAL

Estabelecida a fundamentação analítica determinada pelo artigo 489, § 1º, do C.P.C., conclui-se pela manutenção da sentença, com os acréscimos do tópico anterior.

A título de sucumbência recursal fica acrescida a quantia de R\$ 500,00 (quinhentos reais) sobre a verba honorária fixada na sentença, devendo ser observada a regra do artigo 98, § 3º, do C.P.C..



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

3 - Destarte, nos termos acima especificados, **nega-se provimento ao apelo.**

JACOB VALENTE
Relator