



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000159833

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006166-36.2025.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada MARGARIDA MARIA SOARES (JUSTIÇA GRATUITA).

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. 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 sem voto), HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS E ERNANI DESCO FILHO.

São Paulo, 2 de março de 2026.

HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1006166-36.2025.8.26.0590

Apelante Banco Mercantil do Brasil S/A
Apelada Margarida Maria Soares (Justiça Gratuita)
Comarca São Vicente – 3ª Vara Cível

Voto nº 52643

Apelação – Ação declaratória c/c indenizatória – Contrato bancário – Conta corrente – Transações não reconhecidas – Responsabilidade do réu – 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, parágrafo único, do Código Civil – Negligência do réu – 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 – Suposta conduta negligente que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa à questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – Uso de senha pessoal e intransferível, e validação através de fatores de autenticação – Fragilização do sistema de segurança e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – “*Golpe da falsa central de atendimento*” – Descumprimento do dever de cautela pela titular da conta, com a adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 479 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 da correntista – Mera liberalidade do fornecedor – Inexistência de vinculação ou obrigação nesse sentido – Falha na prestação de serviços não constatada – Improcedência dos pedidos – Sentença reformada – Sucumbência revertida – Recurso provido.

Vistos.

A r. sentença de fls. 724/30 julgou procedentes os pedidos deduzidos, nos seguintes termos: “*Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE a ação, extinguindo-se o processo, (...) para o fim de: a) DECLARAR INEXISTENTES e INEXIGÍVEIS as seguintes operações bancárias: i) empréstimo imediato sob n. 808989535, no importe de R\$ 1.546,56 (fl. 25); ii) contrato de empréstimo 13º 2025 sob o n. 910002348051, no valor de R\$ 759,00 (fl. 26); iii)*”

contrato de empréstimo 13º 2026 sob o n. 910002348054, no valor de R\$ 531,00 (fl. 27); iv) contrato de empréstimo 13º 2026 sob o n. 910002348053, no valor de R\$ 1.681,00 (fl. 28); v) PIX parcelado no cartão de crédito no valor de R\$ 850,00 (fl. 29); vi) transferências, via PIX, nos valores de R\$ 3.318,00, R\$ 3.800,00 e R\$ 850,00 (fls.22/24); b) CONDENAR o réu à restituição de eventuais valores descontados da conta ou do benefício previdenciário da autora, em dobro, com correção monetária e juros de mora desde cada desconto; c) CONDENAR o réu, por fim, ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00, com correção monetária desde o arbitramento e juros de mora desde o efetivo prejuízo (primeira parcela de desconto), dada a responsabilidade extracontratual. (...) Sucumbente, arcará o réu com as custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios (...), fixados (...) em 15% do valor atualizado da condenação.”.

Foram opostos embargos declaratórios (fls. 734/8), rejeitados pela decisão de fls. 742/3.

Apela o réu (fls. 746/53) sustentando, em síntese, a regularidade das transações contestadas, vez que realizadas com a “*utilização de senha e assinatura eletrônica*”; a “*inexistência de ato ilícito*” e a configuração de excludente do nexo de causalidade, qual seja, “*culpa exclusiva da vítima*”, o que impossibilita a responsabilização do réu; que descabida a restituição de valores, tampouco em dobro, considerando a ausência de má-fé; que, caso mantida a condenação, necessária a “*compensação do montante disponibilizado*”; que não restam caracterizados danos morais indenizáveis; e, subsidiariamente, pede a redução da indenização arbitrada; pleiteia, ao final, que seja dado provimento ao recurso, julgada improcedente a demanda, com a inversão do ônus sucumbencial.

Processado e respondido o recurso (fls. 760/7), vieram os autos a esta Instância e, após, a esta Câmara.

É o relatório.

Conforme relatado às fls. 67/8, a autora alega “*que, no dia 04/04/2025, por volta das 16h da tarde, entrou em contato com ela, pelo WhatsApp nº (11) 91702-6868, com imagem do BANCO MERCANTIL, uma pessoa dizendo que fazia parte do referido banco e se a vítima queria fazer a portabilidade de uma dívida do BANCO SAFRA para o BANCO MERCANTIL; a vítima aceitou a portabilidade e passou seus dados para isso, no entanto, percebeu logo depois que fizeram empréstimos e alguns PIX na sua conta e usaram o cheque especial, percebendo que foi vítima de estelionato*”, motivos pelos quais pretende a declaração de nulidade das contratações correspondentes, com a condenação do réu à reparação dos danos ocasionados, inclusive morais.

Sem razão a autora, contudo.

De fato, a despeito das alegações autorais, verifica-se dos autos que a autora não impugna satisfatoriamente as constatações do réu, no

sentido de que as transações impugnadas foram realizadas através de '*login*', senha pessoal e intransferível, e com a validação de fatores de autenticação, observado que as afirmações da autora, relacionadas ao desconhecimento das operações, carecem de verossimilhança ou demonstração mínima (superada, assim, eventual possibilidade de inversão do ônus probatório), não tendo se desincumbido do ônus a que refere o artigo 373, inciso I, do CPC.

Nesse cenário, não há falar-se em responsabilidade civil do réu, vez que, pela narrativa constante da exordial, e sobretudo pelos demais desdobramentos fáticos, explicitados na contestação, a hipótese retrata culpa exclusiva de terceiros e da própria vítima, não se vislumbrando falha na prestação de serviços pelo réu, sendo certo que eventual atuação de fraudadores ou estelionatários, nesse contexto (permissão ou facilitação pela parte autora de acesso à conta), configura fortuito externo, o que afasta a responsabilidade da instituição envolvida, consoante leitura '*a contrario sensu*' da Súmula 479 do STJ: "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*".

De outro lado, também não há nexos causal entre a conduta do réu e o resultado da ação danosa de terceiros, e isso porque, nos casos como o presente, é necessário que fique estabelecida a existência do nexo causal entre o fato narrado e os danos reclamados, o que não resta evidente '*in casu*', sobressaindo como singularidade da questão, que os fatos se deram sem o comprometimento do sistema de segurança do réu (repita-se, as operações foram realizadas com '*login*', senha e fatores de autenticação), caracterizado, assim, o chamado fortuito externo, vez que o réu não tinha meios de evitar os fatos noticiados na petição inicial, os quais, aliados ao conceito de fortuito externo, excluem a responsabilidade objetiva.

Considerando, assim, que as transações foram realizadas mediante senha, com validação de '*login*' e fatores de autenticação, dizendo respeito a pretensão à indenização – danos materiais e morais – por fraude, quanto à responsabilidade do réu, forçosa a observância da regra dos artigos 186, 187 e 927 do Código Civil, com a limitação de obrigação do réu pela prática dos atos vinculados aos serviços que presta, fato do serviço e vício do serviço (vide: artigo 927, parágrafo único, do Código Civil e artigos 14 e 20 do CDC).

Isso quer dizer a prova necessária de negligência do réu, por inobservância da regra de cuidado e dever de segurança, cuja conduta, pela relação de causa e efeito, tenha dado causa ao evento danoso a que refere a autora, observada a regra do artigo 927 do Código Civil, pela qual aquele que, por ato ilícito (vide: artigos 186 e 187 do Código Civil) causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo, bem como que, conforme a regra do parágrafo único desse artigo, nos casos especificados em lei, a obrigação de reparar independe de culpa ou, quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco aos direitos de outrem, o que significa, nas relações relativas à prestação de serviços, que a responsabilidade da fornecedora é objetiva, pela prática dos atos

vinculados ao serviço que presta, com o acréscimo, no caso, da regra da Súmula 479 do STJ (inaplicável ao caso, conforme destacado acima, por se tratar de fortuito externo).

Então, e como limitada a responsabilidade do réu, no caso, isso significa a prova do nexo de causalidade, vale dizer, do liame entre a conduta do réu e do resultado, pois mesmo que possível a responsabilidade sem culpa, isso não significa que possa haver responsabilização sem nexo causal, o que determina a necessidade da prova relativa à prática daquele a quem se deve atribuir o resultado danoso, vale dizer, a relação de causalidade, segundo a teoria adotada pelo regramento civil, conforme o disposto no artigo 403 do Código Civil, ou seja, no caso, a conduta desviada do réu, como causa ou concausa eficiente para o resultado, sem extrapolar o evento danoso os limites da relação objetiva a que teria se vinculado o réu, como fornecedor de serviços, e o dever de previsão possível.

E, em relação a isso, quanto à conduta do réu, anotada a distinção feita à causa a que refere a Súmula 479 do STJ, é fato a ausência do nexo causal necessário a permitir o reconhecimento da obrigação de indenizar, observada a delimitação do enunciado à hipótese alcançada pelas situações específicas, vale dizer, fortuito interno, de modo que não se tem por presente, na hipótese, os pressupostos de sua incidência, anotada a regra do artigo 393 do Código Civil, por se dar o evento danoso por conduta própria da usuária do serviço em ação estranha à atividade do réu.

Confira-se a diferenciação do fortuito interno do externo feita por Sérgio Cavalieri: *“Cremos que a distinção entre fortuito interno e externo é totalmente pertinente no que respeita aos acidentes de consumo. O fortuito interno, assim entendido o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte de sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se a noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço. Vale dizer, se o defeito ocorreu antes da introdução do produto no mercado de consumo ou durante a prestação do serviço, não importa saber o motivo que determinou o defeito; o fornecedor é sempre responsável pelas suas consequências, ainda que decorrente de fato imprevisível e inevitável. O mesmo já não ocorre com o fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação. Em caso tal, nem se pode falar em defeito do produto ou do serviço, o que, a rigor, já estaria abrangido pela primeira excludente examinada - inexistência de defeito (art. 14, §3º, I).”* (in Programa de Direito do Consumidor, São Paulo, Atlas, 2008, p. 256/7).

No caso, tem-se como fato da causa que tudo o quanto narrado teria ocorrido para além do âmbito de atuação do réu, posto que, como confessado no próprio BO, houve a fragilização do sistema de segurança pela autora (vítima do *“golpe da falsa central de atendimento”*), viabilizando, assim, a atuação fraudulenta de terceiros (mediante extração de dados), reafirmada a natureza das

operações questionadas, com a digitação de 'login', senha e validação através de fatores de autenticação.

Como destacado pelo réu: *“O banco demonstrou que as operações (contratação de empréstimos, uso de limite especial e transferências via PIX) foram realizadas mediante a utilização de usuário e senha pessoal e intransferível, ou por meio de assinatura eletrônica, elementos que somente o titular da conta detinha ou deveria deter. (...) O modus operandi de golpes que envolvem a contratação de empréstimos e transferências subsequentes (como o golpe da falsa central) só se consuma pela ação volitiva e consciente do próprio correntista, que fornece dados e autoriza as transações. (...) A conduta da autora ao fornecer dados sigilosos rompe o dever de cautela, sendo indevida a restituição material. A facilitação da fraude pela própria vítima, ao autorizar transações sob indução de um terceiro, desloca a responsabilidade para o campo da culpa exclusiva da vítima.”* (fls. 749/50).

Então, além de não provado onexo causal, vale dizer, o liame entre a conduta do réu e o resultado referido pela autora, que explicita relação de causalidade, se tem por incidente no caso a excludente de responsabilidade, qual seja, culpa exclusiva da vítima, por conta de conduta pessoal e voluntária, limitando a responsabilidade do fornecedor (objetiva, mas tão só pela prática dos atos vinculados aos serviços que presta – fato do serviço, artigo 14 do CDC e vício do serviço, artigo 20 do CDC), com o acréscimo da também limitação de responsabilidade a fortuito interno a que refere a Súmula 479 do STJ, de modo que, assumindo a parte autora, por ato próprio e voluntariedade de sua conduta, isso afasta a responsabilidade do réu, presente a causa excludente de responsabilidade, cabendo à autora buscar se ressarcir dos terceiros causadores do dano, com seu acionamento em juízo criminal e cível.

Nesse contexto, oportuna a transcrição do entendimento fixado pelo C. STJ quanto à matéria (fortuito externo), em sua Jurisprudência em Teses: *“Edição n. 161 – Direito do Consumidor V: “7) A ocorrência de fortuito externo afasta responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras, por não caracterizar vício na prestação do serviço. Acórdãos REsp 1487050/RN, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 05/11/2019, DJe 04/02/2020, REsp 1557323/PR, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 06/02/2018, DJe 15/02/2018, REsp 1621868/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/12/2017, DJe 18/12/2017, Decisões Monocráticas, AREsp 1565550/RJ, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 30/06/2020, publicado em 10/08/2020, AREsp 1544152/SP, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 11/10/2019, publicado em 22/10/2019, AREsp 1415014/SP, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, julgado em 01/02/2019, publicado em 06/02/2019.”*

No mesmo sentido, precedentes deste E. Tribunal: *“AÇÃO INDENIZATÓRIA. Transferência bancária por PIX contestada pela parte autora. Sentença de procedência parcial, reconhecendo a culpa concorrente e*

determinando que a parte ré restitua metade do valor descontado a esse título, indeferida a indenização por danos morais. Irresignação de ambas as partes. Cabimento apenas do apelo do banco, no mérito. Impertinente a preliminar suscitada pelo réu de incongruência entre o dispositivo da r. sentença e a sua fundamentação. D. Juízo de origem que deixou expressamente consignado que a condenação deve se dar à metade do valor indicado na petição inicial. Afastada igualmente a preliminar de ilegitimidade passiva da instituição bancária, a quem é imputada falha na prestação de serviços. Pertinência subjetiva caracterizada. O CDC é aplicável à hipótese em exame. Incabível, porém, a inversão do ônus da prova, tendo em vista a ausência de verossimilhança das alegações da parte autora. Conjunto probatório dos autos que demonstra não ter restado evidenciada a falha na prestação de serviço do requerido, mas, sim, a negligência e a culpa exclusiva da própria correntista. Inteligência do artigo 14, §3º, inciso II, do CDC. Sociedade civil requerente que, confessadamente, forneceu senha da conta bancária de sua titularidade, pessoal e intransferível, a terceiro, ainda que de sua confiança, não se podendo afirmar, com segurança, portanto, que o PIX não tenha sido realizado por quem detinha o acesso à conta. Afastada a responsabilidade do banco pela metade do valor das operações impugnadas. Autora que deve responder pela integralidade dos danos, de modo que prejudicada sua insurgência recursal a respeito. Sentença reformada. Ação julgada improcedente, distribuídos os ônus de sucumbência exclusivamente em desfavor da autora. Recurso da parte ré provido, afastadas as preliminares, e prejudicado o da autora.” (TJSP; Apelação Cível 1007521-97.2021.8.26.0048; Relator (a): Walter Barone; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Atibaia - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/08/2022; Data de Registro: 31/08/2022).

“INDENIZAÇÃO. Transferência bancária via pix não reconhecida pela correntista. Caso em que, apesar de não constar na inicial, no boletim de ocorrência juntado aos autos a autora confirma que seguiu as orientações do estelionatário, de “entrar no pix e digitar o CPF do fraudador” e que, após realizar a transferência, desconfiou e ligou na agência, quando descobriu que tinha caído em um golpe. Responsabilidade pelos danos que não deve ser imputada ao banco. Pretensão indenizatória indevida. Sentença reformada para julgar a ação improcedente. RECURSO DO RÉU PROVIDO e NÃO CONHECIDO O DA AUTORA, por prejudicado.” (TJSP; Apelação Cível 1038568-73.2021.8.26.0506; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/07/2022; Data de Registro: 02/08/2022).

No mais, também não cabe qualquer alegação no sentido de que era obrigação do réu não ter aprovado as transações efetuadas conforme o perfil da correntista, visto que a providência reclamada, quando realizada, constitui liberalidade do fornecedor, não o vinculando ou obrigando, sendo certo que a análise do perfil do cliente implica prestação de serviço e, portanto, custos ao prestador.

Relevante destacar que a vinculação do fornecedor se limita aos serviços que presta e quanto ao avençado entre as partes contratantes, de

modo que, se a análise de transações a partir do perfil da correntista não está nos limites do vínculo a que teria se obrigado o réu, limitada a atuação nesse sentido à mera liberalidade, visando a auxiliar a cliente na prática de suas transações, não significando obrigar o prestador a esse serviço.

Pondere-se, ainda, que instituídos em contrato os limites para as transações, não se pode exigir do réu a verificação quanto ao enquadramento das operações no perfil de gastos da correntista, vez que o estabelecimento de limitações diárias para movimentações constitui prévia autorização para acatamento de ordens, sem questionamento acerca do perfil habitual.

A propósito: *“Há de se verificar que não há nos autos nada que comprove que as compras realizadas pelos fraudadores saíram substancialmente da média do consumo do cartão do autor. E, ainda que assim não fosse, estando dentro do limite estabelecido entre as partes (cliente e instituição financeira), a compra será realizada. Portanto, no caso dos autos, pelo tanto que já se viu, nem de longe é possível dizer de culpa imputável ao Banco, mas sim do próprio autor, cabendo-lhe suportar os consequentes prejuízos.”* (TJSP; Apelação Cível 1002212-58.2019.8.26.0568; Relator (a): Gilberto dos Santos; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de São João da Boa Vista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/06/2020; Data de Registro: 18/06/2020).

Daí que, diante da conclusão de que a responsabilidade do réu foi elidida, pela culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro, ausente o nexo causal, não há que se falar em falha na prestação de serviços e, por isso, tampouco em inexigibilidade dos valores e condenação do réu ao ressarcimento dos danos (materiais e morais) resultantes dos eventos suscitados.

Por fim, registre-se que os demais argumentos deduzidos no processo, para além de incapazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada, são refutados e prejudicados por raciocínio lógico, porque incompatíveis com o resultado da conjugação de todos os elementos desta decisão.

Nesse sentido, confira-se: *“O julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão. O julgador possui o dever de enfrentar apenas as questões capazes de infirmar (enfraquecer) a conclusão adotada na decisão recorrida. Assim, mesmo após a vigência do CPC/2015, não cabem embargos de declaração contra a decisão que não se pronunciou sobre determinado argumento que era incapaz de infirmar a conclusão adotada.”* (EDcl no MS 21315/DF, Rel. Ministra DIVA MALERBI (DESEMBARGADORA CONVOCADA TRF 3ª REGIÃO), PRIMEIRA SEÇÃO, julgado em 08/06/2016).

Também a ENFAM editou dois enunciados a respeito do artigo 489, §1º, inciso IV, sendo que o Enunciado 12 dispõe: *“Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da análise*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

anterior de questão subordinante.”; e o Enunciado 13 estabelece: “O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios.”.

Por consequência, dá-se provimento ao recurso para julgar improcedente a demanda, reformada a r. sentença recorrida nos termos acima, condenando-se a parte autora, pela sucumbência, ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios aos patronos do réu, ora arbitrados em 10% do valor atualizado da causa, conforme artigo 85, §2º, do CPC, ressalvada a gratuidade de justiça (artigo 98, §3º, do CPC).

Recurso provido.

Des Henrique Rodriguero Clavisio
Relator