



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000127301

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006355-10.2024.8.26.0344, da Comarca de Marília, em que é apelante MARIA APARECIDA ALVES DE MARCHI (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 I (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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1006355-10.2024.8.26.0344

Apelante: Maria Aparecida Alves de Marchi

Apelado(a): Banco Mercantil do Brasil S/A

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Jamil Ros Sabbag

Voto nº 4.440/lcc

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO LEGÍTIMO. AUTORA QUE TERIA SIDO CONTATADA POR FRAUDADORES OFERECENDO EMPRÉSTIMO. LIGAÇÃO E CONVERSAS DE WHATSAPP NÃO COMPROVADAS. ALEGAÇÕES AUTORAIS DESPROVIDAS DE MÍNIMA VEROSSIMILHANÇA. AUSÊNCIA DE ELEMENTOS MÍNIMOS A PERMITIR O ACOLHIMENTO DO PEDIDO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de declaração de inexistência do débito e indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na segurança do banco que justifique a responsabilização pela fraude ocorrida.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Exige-se demonstração mínima da alegada fraude, ônus que permanece com a autora, especialmente quando não apresentados *prints*, registros de conversas, gravações ou qualquer indício documental das supostas tratativas via WhatsApp que a teriam induzido em erro.

4. A instituição financeira comprovou a contratação do empréstimo, efetivada através do *Internet Banking*, mediante a utilização de senha pessoal. Juntou o contrato impugnado e pesquisa de *logs*.

5. Reconhece-se a ausência denexo causal entre a conduta do banco e o alegado dano, sobretudo diante da possibilidade de culpa exclusiva da vítima por ausência de cautela mínima na verificação da legitimidade dos supostos atendimentos recebidos.

6. Conclui-se que não estão caracterizados danos materiais ou morais, ante a falta de prova de conduta ilícita imputável às instituições financeiras.

IV. DISPOSITIVO

7. Apelação cível conhecida e desprovida.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 14, §3º, inciso II; Lei nº 8.078/90.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível nº 1000617-72.2024.8.26.0075, e Apelação Cível nº 1030691-48.2022.8.26.0506.

Trata-se de apelação interposta pela autora em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou improcedente o pedido e fixou honorários em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual (fls. 152/155).

Recorre a parte autora, pleiteando, inicialmente, a concessão do efeito suspensivo ao recurso. No mérito, afirma que recebeu o contato, via WhatsApp, de uma pessoa que se passou por funcionário do banco, lhe oferecendo empréstimo pré-aprovado; que negou a proposta de empréstimo, mas ao entrar em seu aplicativo notou a existência de empréstimo no valor de R\$1.988,15, a ser quitado em 36 parcelas de R\$416,56, e que o valor recebido foi transferido pelos golpistas para terceiro (R\$910,00 fls. 161). Sustenta que a sentença de improcedência merece reforma, pois a consumidora não realizou o empréstimo, assim como não contribuiu para a ocorrência do golpe; que quando acessou o aplicativo a operação já tinha sido efetivada; que a responsabilidade da requerida é objetiva, tendo em vista que não adotou medidas de segurança suficientes para prevenir fraudes; que informou o ocorrido à instituição financeira minutos depois mas que nada foi feito; que existe a possibilidade do banco reaver o valor transferido, através do *MED*, mas que tal ferramenta não foi utilizada pela requerida. Requer, portanto, a reforma da sentença para que seja declarada a inexistência do débito, com a restituição de eventuais valores descontados indevidamente, e que a apelada seja condenada ao pagamento de indenização por danos morais no valor de 30.000,00 (fls. 158/173).

O recurso é tempestivo e está isento do preparo (gratuidade da justiça – fls. 28).

Foram apresentadas contrarrazões, com arguição de preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade (fls. 177/210).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o **relatório**.

De início, rejeito a arguição de ausência de dialeticidade recursal apresentada nas contrarrazões pela instituição financeira, tendo em vista que, nas razões recursais, está claro o inconformismo da apelante, com especificação dos pontos da sentença impugnados, tendo sido cumprido o disposto no artigo 1.010 do CPC.

Em apertada síntese, narra a autora ser pensionista pelo INSS e que, em março de 2024, recebeu uma proposta, via WhatsApp, de pessoa que se passava por funcionário do banco requerido, para formalizar um empréstimo.

Afirma ter negado a contratação, mas que horas depois, ao verificar seu aplicativo do banco, notou a contratação de empréstimo consignado por terceiros, no valor de R\$1.988,15, a ser quitado em 36 parcelas de R\$416,56, bem como que o valor recebido com a avença foi transferido para destinatário desconhecido (R\$910,00 – fls. 02).

Assevera que o referido empréstimo foi celebrado mediante fraude, e que apesar de buscar alternativas administrativas junto ao banco, não obteve êxito, razão pela qual ingressou com a presente demanda judicial.

Citado, o banco réu defendeu a regularidade da contratação, afirmando que o contrato impugnado se refere à renovação de empréstimo pessoal, tendo sido celebrado mediante senha pessoal, através do *Internet Banking* (fls. 106/108). Juntou o contrato impugnado (nº 000805895601 - fls. 126/129); pesquisa de logs (fls. 130); e comprovante de transferência (fls. 131).

A sentença julgou improcedentes os pedidos, o que ensejou a interposição do presente recurso pela autora (fls. 154).

Adentrando ao mérito, o i. Magistrado sentenciante bem indicou as razões pelas quais concluiu pela improcedência da demanda.

Quanto à fundamentação por referência, ressalte-se que o STJ recentemente fixou a seguinte tese no julgamento do Tema 1306: *1. A técnica da fundamentação por referência (per relacione) é permitida desde que o julgador, ao reproduzir trechos de decisão anterior (documentos e/ou pareceres) como razões de decidir, enfrente, ainda que de forma sucinta, as novas questões relevantes para o julgamento do processo, dispensada a análise pormenorizada de cada uma das alegações ou provas. 2. O § 3º. do artigo 1.021, do CPC não impede a reprodução*

dos fundamentos da decisão agravada como razões de decidir pela negativa de provimento de agravo interno quando a parte deixa de apresentar argumento novo para ser apreciado pelo colegiado.

Nesse passo, a fim de evitar repetições desnecessárias, ratifica-se a r. sentença por seus próprios e bem deduzidos fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça (*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la*), a seguir transcritos:

O pedido é improcedente.

Trata-se de ação indenizatória em que a autora afirma ter sido vítima de golpe perpetrado por terceiros. Muito embora tenha alterado substancialmente a versão dos fatos quando os descreveu na inicial, consta no boletim de ocorrência (fls. 21/22) e no documento copiado às fls. 26/27 que a autora recebeu uma mensagem em seu telefone celular informando que havia um empréstimo em seu nome.

Consta que, na sequência, recebeu uma ligação de um número desconhecido (11) 94891-8477 e falou com uma pessoa que se fez passar por funcionário do banco requerido. Na oportunidade foi informada pelo interlocutor que, como não havia firmado o empréstimo, deveria acessar o aplicativo do banco e seguir suas orientações para cancelar a transação, o que afirma ter feito.

Posteriormente tomou ciência de que um empréstimo de R\$ 1.998,89 havia sido feito em seu nome e, como possuía saldo devedor no banco, o golpista ainda conseguiu efetivar uma transferência de R \$910,00 em favor de uma pessoa de nome Patrícia (fls. 22).

Pois bem.

A instituição requerida defendeu a inexistência de falha nos seus sistemas de segurança e de qualquer ato ilícito ou lesivo a justificar os danos materiais e morais pleiteados, alegando culpa exclusiva da vítima e inexistência de pressupostos para a caracterização de responsabilidade civil.

Ressalto que é caso de incidência das disposições do Código de Defesa do Consumidor, visto que a relação entre as partes é de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º, ambos da Lei nº 8.078/90 e da Súmula 297 do STJ.

Todavia, da prova produzida não foram comprovados os elementos caracterizadores de responsabilidade da instituição requerida pelo evento ocorrido.

O golpe de que foi vítima a requerente teve origem em fato de terceiro, equiparando-se a fortuito externo, que exclui o nexo de causalidade entre o evento lesivo e os riscos da atividade econômica exercida pelo banco.

Para que fosse possível eventual responsabilização, necessário seria a demonstração da existência de falha na prestação de seus serviços ou na segurança interna, o que não se verifica no presente caso.

A própria autora assumiu por ocasião da lavratura do boletim de ocorrência que recebeu uma mensagem do golpista no aplicativo WhatsApp e, seguindo suas instruções, efetivou a contratação do empréstimo e a transferência para conta em nome de terceira pessoa.

Portanto, o que ficou demonstrado é que a contratação foi efetivada pela própria autora, ainda que enganada por terceiros, de modo que a instituição não teve nenhuma ingerência sobre a transação.

Inviável, portanto, atribuir ao requerido qualquer responsabilidade pelo golpe que vitimou a autora, sendo inarredável a improcedência de sua pretensão. Nesse sentido:

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. "Golpe do Whatsapp". Autora que recebeu ligação de pessoa passando-se por familiar solicitando transferência. Alegação de falha na prestação do serviço pelos réus. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Alegação de falha na criação de conta com finalidade criminoso e ausência de ressarcimento após impugnação da transferência. Transferência de valores efetuadas pela demandante para conta de terceiro. Descabida qualquer insurgência da autora quanto à responsabilidade do corréu Banco Bradesco, que apenas realizou e prestou os serviços solicitados pela demandante. Vítima que concorreu para o dano não guardando cautelas devidas. Fato de terceiro. Instituição financeira que não poderia impedir a concretização do dano uma vez que a transferência foi realizada pela própria demandante. Inexistência de nexo de causalidade entre conduta do apelado Bradesco e o

dano sofrido, nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Pague seguro que não se desincumbiu de comprovar regularidade na abertura da conta recebedora dos valores. LGPD que autoriza tratamento de dados pessoais em processos judiciais para exercício regular de direito nos termos do art. 7º, inc. VI da Lei nº 13.709/2018. Danos morais. Não ocorrência. Mero dissabor. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1000617-72.2024.8.26.0075; Relator (a): Olavo Sá; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma I (Direito Privado 2); Foro de Bertioga - 2ª Vara; Data do Julgamento: 05/06/2025; Data de Registro: 05/06/2025).

Portanto, inexistindo qualquer responsabilidade do requerido pelos danos materiais suportados pela autora, incabível também qualquer ilação acerca dos alegados danos morais (fls. 153/155).

Concluiu-se, portanto, que a autora foi vítima de um golpe, tendo sido induzida a contratar o empréstimo, quando acreditava estar cancelando a suposta transação.

Extrai-se do Boletim de Ocorrência que a autora seguiu as orientações recebidas, via WhatsApp, no intuito de cancelar a contratação, bem como notou o recebimento do valor objeto do contrato, e sua posterior transferência para terceiro (fls. 22):

*Na ocasião, uma pessoa do sexo masculino se identificou como funcionário do Banco Mercantil, e alegou se a vítima estava ciente de um empréstimo feito em seu nome. **Como a vítima não autorizou nenhum empréstimo, precisava acessar seu aplicativo do Banco Mercantil e seguir as orientações para cancelar a transação, o que foi feito pela vítima.** Ocorre que, no dia de hoje, a vítima acessou seu aplicativo do Banco do Brasil de seu celular e constatou que uma pessoa realizou um empréstimo em seu nome no valor de **R\$1.998,89 (Empréstimo Imediato – CC, contrato nº 807443578) sem a sua autorização. (...) e o golpista realizou uma transação via PIX do valor de R\$910,00 em nome de Patrícia Christian (...).** Destaquei.*

Ademais, o banco requerido juntou aos autos o contrato de empréstimo impugnado (nº 807443578 – fls. 126/129), assim como a *pesquisa de*

logs (fls. 130), demonstrando os termos e dados da referida contratação, a qual fora efetivada através do *Internet Banking*, mediante uso de senha pessoal, suficiente para comprovar a sua autenticidade.

Mas, ainda que se desconsiderasse todas essas circunstâncias, que, por si só, já esvaziam substancialmente a pretensão da recorrente, fato é que ela assevera ter sido vítima de fraude e ludibriada, via conversas de WhatsApp, mas não junta qualquer indício a respeito. Não há *print screens*, nem mesmo transcrições das supostas conversas.

Portanto, é certo que, a partir das alegações da autora e das provas por ela juntadas, não há mínima segurança jurídica em se acolher o pedido, razão pela qual deve a sentença ser mantida.

Em situação análoga, assim entendeu este Tribunal de Justiça:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - CONTRATO BANCÁRIO - Sentença de improcedência - Irresignação da autora - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor - Inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, do CDC) que não se opera automaticamente - Embora as instituições financeiras respondam objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias (Súmula 479 do STJ), essa circunstância afasta tão somente a pertinência de se apurar o elemento subjetivo da responsabilidade civil, mas não elimina a necessidade de que sejam demonstrados, para o reconhecimento do dever de indenizar, a conduta comissiva ou omissiva do agente, os danos alegados pela vítima e o nexo de causalidade entre eles - Tese da autora de que preposto do banco réu lhe teria induzido a erro para contratar indesejado empréstimo consignado com o réu - Falta de verossimilhança quando cotejada com os elementos dos autos - Arcabouço probatório e narrativa autoral que, à luz das máximas de experiência, desvelam que a consumidora foi vítima de golpe em que terceiro que se passou por preposto do Banco Pan a fim de utilizar os dados e documentos pessoais da autora na contratação de empréstimo consignado e, assim, garantirem a liberação de quantia na conta da autora, tudo para, em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

momento posterior, locupletarem-se com parte desse numerário, o que veio a se concretizar - Consumidora que deixou de agir com a diligência e o zelo esperados diante dos acontecimentos, não tendo adotado as cautelas mínimas necessárias para aferir a legitimidade do suposto canal de atendimento (por WhatsApp) - Danos materiais e morais não configurados, por prejudicialidade lógico-determinativa - Sentença mantida - Recurso desprovido. (Apelação Cível nº 1030691-48.2022.8.26.0506, 11ª Câmara de Direito Privado, rel. Des. MARCO FÁBIO MORSELLO, j. 30/09/2024) (destaques meus).

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, majorando os honorários para 15% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual concedida.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES
Relatora