



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000039833**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006452-48.2025.8.26.0320, da Comarca de Limeira, em que é apelante ROQUE SOUSA ARAUJO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 MENDES PEREIRA (Presidente) E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

**ACHILE ALESINA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**Voto nº: 40.043**

**Comarca: Limeira – 4ª Vara Cível**

**Apelante: Roque Souza Araújo**

**Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A**

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. FRAUDE BANCÁRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DO AUTOR. RECURSO NÃO PROVIDO.

**I. Caso em Exame**

1. Ação de indenização por danos morais e materiais. O autor alega ter sido coagido a realizar saques e contratar empréstimo sob ameaça, buscando a declaração de inexistência do débito e indenização por danos morais.

**II. Questão em Discussão**

2. A questão em discussão consiste em aferir se é cabível a responsabilização civil do réu quanto aos danos materiais e morais sofridos pelo autor, em decorrência da indevida contratação de empréstimo e realização de saques mediante crime praticado em terminal de autoatendimento.

**III. Razões de Decidir**

3. A responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula nº 479 do STJ, abrangendo danos oriundos de fortuito interno. Contudo, a responsabilidade objetiva não é automática, devendo ser analisado o comportamento do consumidor diante das circunstâncias do caso concreto.

4. As provas dos autos demonstram que o crime iniciou fora do ambiente e da esfera de vigilância do banco réu e que o autor colaborou para a ocorrência do evento danoso ao adentrar por livre e espontânea vontade no veículo de desconhecidos que, após, o conduziram perante o terminal de atendimento eletrônico na agência bancária.

5. As operações financeiras na data do evento foram realizadas mediante o uso de cartão e senha pessoal e são compatíveis com o perfil de consumo do autor, de modo que não causam suspeita de ocorrência de possível fraude ou crime.

6. Não há indícios de falha nos sistemas do banco, caracterizando o fato em fortuito externo que rompe o nexo



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

causal.

7. Ausente a demonstração de defeito na prestação do serviço ou de ato omissivo imputável ao banco, não há dever de indenizar pelos danos morais alegados.

IV. Dispositivo e Tese

8. Recurso não provido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras não se aplica em casos de culpa exclusiva da vítima. 2. Não há falha na prestação de serviço quando o dano decorre de fortuito externo.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1023541-79.2023.8.26.0506, Rel. Ricardo Pereira Junior, j. 11/10/2024.

TJSP, Apelação Cível 1005182-86.2024.8.26.0590, Rel. Carlos Ortiz Gomes, j. 10/06/2025.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso à r. Sentença de fls. 184/187 proferida pelo MM. Juiz de Direito Dr. Paulo Henrique Stahlberg Natal da 4ª Vara Cível da Comarca de Limeira, que nos autos da ação de indenização por danos morais e materiais, julgou improcedentes os pedidos iniciais e condenou o autor a arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Recorre o autor, trazendo argumentos que entende socorrer seu posicionamento.

Recurso regularmente processado e respondido.

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais ajuizada por Roque Sousa Araujo contra Banco Mercantil do Brasil S/A.

Narra a inicial que, em 24/10/2024, o autor foi abordado por dois indivíduos que lhe pediram ajuda para se dirigirem a uma agência da Caixa Econômica Federal.

Afirma ter adentrado no veículo dos indivíduos para auxiliá-los, mas que durante o trajeto foi ameaçado e sob coação e pressão psicológica foi levado a uma agência do Banco Mercantil, sendo forçado a realizar dois saques, bem como a contratação de empréstimo.

Aduz que dos fatos foi lavrado Boletim de Ocorrência.

Informa que tentou resolver o impasse de forma administrativa, porém, sem êxito.

Sofreu dano moral.

Requer, liminarmente, a suspensão dos descontos relativos ao contrato de empréstimo impugnados. Requer a declaração de inexistência do débito oriundo do empréstimo contestado e a condenação do réu a restituir os valores sacados da conta do autor e a pagar



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenização por danos morais.

Às fls. 61/62 foram concedidos os benefícios da gratuidade judiciária ao autor e indeferido o pedido liminar.

Citado (fls. 71), o réu apresentou contestação às fls. 97/131 alegando, em síntese, que o suposto crime iniciou fora da agência bancária da instituição financeira e que o autor contribuiu diretamente para a consumação do golpe.

Afirma que o empréstimo pessoal não consignado nº 000808269113, no valor de R\$ 2.173,31, a ser pago em 36 parcelas de R\$ 211,92 foi realizado mediante o uso de cartão e senha pessoal perante terminal de autoatendimento eletrônico.

Aduz que na hipótese se aplica a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

Sustenta que não houve falha na prestação do serviço.

Nega o dever de indenizar.

Requer a improcedência dos pedidos.

Sobreveio réplica às fls. 167/178.

Instados a especificarem as provas a serem produzidas (fls. 179), o autor não se opôs ao julgamento antecipado da lide (fls. 182) e o réu requereu o depoimento pessoal da demandante (fls. 183).

Nos termos do art. 355, inciso I do Código de Processo Civil, às fls. 184/187 foi prolatada a r. Sentença, consoante acima relatado.

Recurso do autor às fls. 190/197.

Em suas razões, alega, em síntese, que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e devem responder independente de culpa pela reparação dos danos causados aos consumidores.

Afirma que em nada contribuiu para o ato ilícito e que foram realizadas operações atípicas que refogem ao perfil de consumo do autor.

Aduz que houve falha sistêmica ou na prestação do serviços pelo réu, vez que a operação realizada está eivada por ausência de consentimento diante da coação sofrida pelo auto.

Sustenta que deve ser aplicada a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

Afirma estarem presentes os requisitos ensejadores do dever de indenizar.

Requer a reforma do decidido.

Contrarrazões às fls. 201/239.

É a síntese do necessário.

Cinge-se a controvérsia em aferir se é cabível a responsabilização civil do réu apelado quanto aos danos materiais e morais sofridos pelo autor, correntista, em decorrência da indevida contratação de empréstimo consignado e realização de saques, mediante crime praticado em terminal de autotendimento de agência bancária.

Importante consignar que as instituições financeiras, como prestadoras de serviços de natureza bancária e financeira, respondem objetivamente pelos danos causados ao consumidor em virtude da má prestação do serviço, com base na teoria do risco da atividade, nos termos do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*:

**"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.**

**§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:**

- I - o modo de seu fornecimento;**
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;**
- III - a época em que foi fornecido.**

**§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.**

**§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;**

**II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro."**

Além disso, o C. STJ firmou entendimento no sentido de que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, consoante Súmula nº 479.

Nessa toada, de acordo com a referida orientação, a responsabilidade civil das instituições financeiras alcança os danos gerados por fortuito interno decorrentes de atos praticados por terceiros em desfavor dos consumidores, ainda que não tenham agido com culpa.

Todavia, o juízo a respeito da responsabilização pelo serviço defeituoso, especialmente em quadrante que envolve fraude, demanda exame mais aprofundado das condutas das partes, notadamente no que diz respeito ao comportamento adotado pelo consumidor, diante da previsão contida no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse contexto, apesar de a relação se configurar como consumerista, a inversão do ônus da prova não se dá de forma automática, como leciona Luiz Antonio Rizzato Nunes:

**“A inversão do ônus da prova não se faz de forma automática e sim mediante critério do Juiz, desde que verossímil a alegação do consumidor ou quando for ele hipossuficiente, em linha que se apura 'segundo as regras ordinárias da experiência'. É a inversão submetida à faculdade do Juiz e mediante a existência de pressupostos, os quais se examinam dentro do critério judicial e da experiência comum” (in O Código de Defesa do Consumidor e sua Interpretação Jurisprudencial, São Paulo: Ed. Saraiva, 1ª edição, 1997, p. 336).**

Na presente hipótese, o autor pretende a declaração de inexistência do contrato de empréstimo realizado em seu nome nº 000808269113, datado de 24/10/2024, no valor de R\$ 2.100,00 e a condenação do réu a restituir em dobro dos valores descontados em seu benefício previdenciário e dos saques no montante de R\$ 1.500,00, bem como a pagar indenização por danos morais.

Para instruir a inicial, o autor juntou: Boletim de Ocorrência (fls. 35/37); Contrato de empréstimo (fls. 38/39) e Resposta de contestação realizada junto ao réu (fls. 40/42).

Em sua defesa, o réu afirmou que o próprio autor realizou a contratação através de terminal de autoatendimento, mediante a utilização de senha pessoal e intransferível, não sendo identificada qualquer irregularidade, tratando-se de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, configurando fortuito externo.

Diante do conjunto probatório acostado aos autos, infere-se que o autor concorreu e muito para o fato e o banco réu não deve ser responsabilizado pelos prejuízos suportados pelo demandante.

Isso porque não há nexos causal entre a conduta praticada pela instituição financeira e o dano que se busca reparar.

O caso revela culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (artigo 14, § 3º, inciso II do CDC).

Nota-se da narrativa da inicial que, em verdade, o autor facilitou a ocorrência dos fatos ao entabular conversa e entrar no carro de desconhecidos, por livre e espontânea vontade (fls. 03):

**"O autor, sem desconfiar de qualquer má intenção, iniciou uma conversa com os dois indivíduos. Ambos solicitaram sua ajuda para se dirigir a uma agência da Caixa Econômica Federal, o que fez com que o autor entrasse no veículo. Durante o trajeto, os indivíduos começaram a questionar o autor sobre a existência de uma conta bancária em seu nome. O autor, ainda acreditando na veracidade da situação, confirmou que possuía uma conta bancária."**

Sob esse aspecto, conclui-se que o suposto crime iniciou fora da agência bancária do réu, tratando-se de fortuito externo, vez que ocorreu em contexto totalmente alheio à segurança bancária e por conduta facilitadora do autor.

Ademais, a conduta que se espera do conhecimento do homem médio em tais circunstâncias é a de não adentrar em veículo de estranhos, em razão da notoriedade dos riscos.

Observa-se, assim, que a ameaça e coação somente se realizou após o autor entrar no veículo sem opor qualquer objeção.

Dessa forma, o consumidor assumiu os riscos de seu comportamento, tendo em vista que contribuiu de forma decisiva para a

realização das transações.

O banco, no caso, não teve qualquer ingerência nem possibilidade de evitar a abordagem e postura da vítima que convergiu para o alegado evento danoso.

Destarte, o empréstimo e os saques foram realizados de forma eletrônica com uso de senha pessoal, de modo que não havia motivos para o banco réu suspeitar de irregularidades.

Interessante pontuar também que o extrato de fls. 145 revela que no dia 10/09/2024 o autor realizou saques nos valores de R\$ 1.200,00 e de R\$ 1.000,00, os quais são totalmente compatíveis com os saques realizados no dia 24/10/2024 (data dos fatos), no valores de R\$ 1.500,00; R\$ 500,00 e R\$ 100,00.

Portanto, não há que se falar que as operações financeiras refogem ao seu perfil de consumo e que o réu teria como suspeitar ou saber acerca de eventual ato criminoso.

Insta ponderar que a única prova acerca do ocorrido trazida pelo autor se refere ao boletim de ocorrência (fls. 35/37), tratando-se de documento unilateral que registra a versão de apenas uma pessoa sobre os fatos, sendo insuficiente para configurar o nexó causal decorrente de falha na prestação do serviço do réu.

Nessa esteira, não há como exigir do banco apelado conduta diversa da que foi praticada, vez que o empréstimo e os saques foram realizados pelo próprio autor, perante terminal de autoatendimento bancário, com o uso de senha pessoal, em valores compatíveis com seu perfil de consumo, sendo impossível para a instituição financeira prever, na hipótese, que se tratava de utilização criminosa.

É cediço que o prejuízo suportado pelo autor decorreu da prática de um crime. No entanto, o dano só foi possível em razão da conduta da própria vítima.

O banco, no caso, não teve qualquer ingerência nem possibilidade de evitar.

Não demonstrada, portanto, a falha na prestação dos serviços, nos termos do artigo 14, § 3º, do CDC, não há o dever de indenizar, tanto pelos danos materiais como pelos supostos danos morais.

Repita-se: em que pese ser lamentável a situação experimentada pelo autor, deve-se reconhecer que, se o consumidor adentrou espontaneamente em veículo de desconhecidos e logo após foi induzido por meliantes a realizar a contratação e os saques com o uso de senha pessoal, seria impossível ao banco evitar a efetivação das operações reclamada, antes de informado sobre o crime.

Nesse sentido, confirmam-se os seguintes julgados deste E. Tribunal de Justiça e desta C. Câmara:

**"APELAÇÃO CÍVEL Contratos bancários Golpe do falso funcionário ou da falsa central de atendimento Parte autora que seguiu as diretrizes enviadas por fraudadores, culminando transferências indevidas de valores Fortuito interno não demonstrado diante das provas dos autos - Impossibilidade de responsabilizar o banco objetivamente pelos danos por ela suportados - Ausência de ilícito por parte da ré - Culpa exclusiva de terceiro ou da parte autora - Excludente de responsabilidade constatada Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Culpa exclusiva de terceiro e da vítima Sentença mantida Recurso desprovido." (TJSP; Apelação Cível 1023541-79.2023.8.26.0506; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma V (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Preto - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/10/2024; Data de Registro: 11/10/2024) (g.n.).**

**"Apelação cível. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por dano moral. Fraude bancária. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de parcial procedência para declarar a inexistência e invalidade dos contratos de empréstimo impugnados na inicial, com condenação do réu ao pagamento de indenização por dano moral de R\$ 5.000,00. Inconformismo do réu. Pedido de efeito suspensivo ao recurso. Prejudicado, tendo em vista o julgamento do mérito. Preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade. Inocorrência. Recurso em termos e com impugnação adequada ao conteúdo do decisum. Preliminar rejeitada. Apelo conhecido. Mérito. Alegação da autora de que foi vítima de golpe, tendo sido contatada por suposto preposto do banco réu acerca de compras realizadas nos cartões de crédito de sua titularidade, não reconhecidas, tendo-lhe repassado as senhas pessoais dos cartões, sob o pretexto de que seriam necessárias para a efetivação do cancelamento das compras, o que resultou na contratação de dois empréstimos pessoais, nos valores de R\$ 18.750,00 e R\$ 1.000,00, transferidos para terceiro desconhecido. 1. Autora que alega a prática de crime por terceiro estranho à lide como a causa dos danos sofridos, sem, contudo, trazer aos autos qualquer prova de**

que a fraude teria sido ocasionada com participação de funcionário do banco. 2. Conduta da requerente que foi determinante para que as transações ilícitas fossem realizadas por pessoa estranha à demanda, repassando-lhe as senhas pessoais dos cartões de crédito, o que culminou na realização das contratações vergastadas. 3. Hipótese de culpa exclusiva da vítima, do que se extrai rompido o nexo de causalidade alicerçador da responsabilidade objetiva do acionado, eis que configurada a exceção prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC. 4. Não demonstrada a falha na prestação do serviço pelo acionado, tratando-se de caso de fortuito externo, resultando no afastamento dos pedidos de declaração de inexigibilidade dos débitos e de indenização por dano moral. Imperativa improcedência do pleito inaugural. Precedentes da Câmara. Sentença reformada. Recurso conhecido e provido." (TJSP; Apelação Cível 1005182-86.2024.8.26.0590; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/06/2025; Data de Registro: 10/06/2025) (g.n.).

Portanto, na presente hipótese, inexistente causalidade entre o dano suportado pelo consumidor e eventual conduta, omissão, ou falha na prestação de serviços do apelante, motivo pelo qual não se aplica ao caso a orientação contida no Enunciado nº 479, da Súmula do STJ.

Cuida-se, na realidade, de fortuito externo consubstanciado em ato ilícito de responsabilidade exclusiva do consumidor e de terceiros, estranhos à relação processual e à relação de consumo.

Assim, não prospera a pretensão declaratória e reparatória formulada, de sorte que a sentença recorrida deve ser mantida.

Por fim, majoram-se os honorários sucumbenciais fixados em favor do patrono do réu para 11% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, § 11 do Código de Processo Civil, observada a gratuidade judiciária concedida ao autor.

Diante do exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

**ACHILE ALESINA**

**Relator**