



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000048371

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007064-20.2024.8.26.0126, da Comarca de Caraguatatuba, em que é apelante ILDA DE SOUZA E SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 SALLES VIEIRA (Presidente), PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR E JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

SALLES VIEIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° : 54340
APEL. N° : 1007064-20.2024.8.26.0126
COMARCA: CARAGUATATUBA – 3ª VARA CÍVEL
APTE. : ILDA DE SOUZA E SILVA (JUST. GRAT)
APDO. : BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A
JUIZ PROLATOR: RILTON JOSÉ DOMINGUES

“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA – FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO – CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS – TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS VIA PIX – GOLPE - I - Sentença de improcedência – Apelo da autora – II - Relação de consumo caracterizada - Alegação da autora de que o banco réu é responsável pela fraude por ela sofrida, devendo reparar os prejuízos materiais e morais decorrentes dos contratos de empréstimo e transferências via pix realizadas por terceiros, sem sua autorização ou ciência – Autora que após mensagens e ligação de número desconhecido, voluntariamente, permaneceu em ligação de vídeo, acessou aplicativo do banco réu apondo sua assinatura digital, para que a fraude se perpetrasse, demonstrando anuência com as contratações e transferências – Valores dos empréstimos disponibilizados na conta corrente da autora - Banco réu que não participou de suposta fraude e nem tinha como evitá-la – Ausência de falha ou defeito na prestação de serviços pelo banco réu – Embora o risco da atividade desenvolvida pelos bancos seja objetivo, na espécie, não se verifica a ocorrência de fortuito interno, uma vez que não restou demonstrada qualquer ligação do réu com a suposta fraude perpetrada – Inaplicabilidade, ao caso, da Súmula nº 479 do STJ – Fraude perpetrada por culpa da própria autora, que faltou com seu dever de cuidado - Fatos que excluem a responsabilidade da instituição financeira, nos termos do disposto no art. 14, §3º, II, do CDC – III – Sentença mantida - IV – Honorários advocatícios majorados, nos termos do art. 85, §11, do NCPC, para 15% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual concedida – Apelo improvido.”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelo da autora em face da r. sentença de improcedência, proferida nos autos da ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição de indébito e indenização por danos materiais e morais.

Sustenta que a r. sentença incorreu em equívoco com relação à participação da autora na trama fraudulenta. Aduz que não houve culpa da vítima e que, antes de qualquer autuação da autora, já haviam sido realizados empréstimos ilegítimos e não contratados, gerando movimentações expressivas em sua conta bancária. Destaca que as contratações das operações ocorreram em curto intervalo de tempo, incompatível com a condição de pessoa idosa. Sustenta que houve ligação de vídeo próximo ao horário da contratação, com duração de 23 minutos, evidenciando possível uso indevido de imagem da autora para validação. Alega que não participou da contratação dos empréstimos. Sustenta ter ocorrido falha na prestação de serviços pelo banco réu. Requer o total provimento do recurso e a procedência integral da ação (fls. 288/300).

Contrarrazões às fls. 306/322.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição de indébito e indenização por danos materiais e morais, movida por Ilda de Souza e Silva em face de Banco Mercantil do Brasil S/A.

Alega a autora, em sua inicial, que percebeu descontos indevidos em sua aposentadoria no valor de R\$54,68, sob a rubrica "Contrib. Master Prev – 0800 202 0125" e que, após tentar solucionar a questão diretamente com a instituição financeira, passou a receber ligações telefônicas de supostos atendentes do banco que a convenceram de que havia um valor a ser ressarcido em razão dos descontos e que se seria necessário realizar um procedimento específico para o cancelamento e devolução dos valores.

Narra a autora que, seguindo as orientações dos fraudadores, um montante de aproximadamente R\$23.500,00 foi creditado em sua conta, supostamente como restituição. Contudo, constatou que esse valor correspondia, em verdade, a lançamentos de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contratos de empréstimo (R\$ 3.547,00 e R\$ 18.377,42) e um crédito de cartão consignado (R\$ 2.415,00). Em seguida, foi induzida a realizar diversas transferências via PIX, incluindo duas no valor de R\$ 10.000,00 cada, sendo uma delas para uma "segunda conta" fraudulenta em nome da própria autora, junto à instituição Cloudwalk IP Ltda e outras para terceiros identificados como Sra. Patricia Pereira Campos (R\$ 10.000,00) e Sr. João Vitor Macedo Sousa (R\$ 6.700,00), além de novos contratos de empréstimo nos valores de R\$612,00, R\$14.381,22 e R\$787,00) e um pagamento de R\$2.741,92, exaurindo quase que integralmente o saldo de sua conta, restando apenas R\$ 7,14.

Aduz que o banco requerido, em correspondência datada de 10 de outubro de 2024, reconheceu a ocorrência de fraude por meio de "*ações mal-intencionadas de golpistas*" e informou ter aplicado o Mecanismo Especial de Devolução (MED), conseguindo a restituição de R\$1.886,77, valor que teria sido utilizado para mitigar os impactos, cancelando os contratos de números 910002172828 e 910002172821.

Sentindo-se lesada, ingressou a autora com a presente ação, pugnando pela declaração de inexistência dos débitos, a nulidade dos contratos, a repetição do indébito, além da condenação do requerido pagamento de indenização por danos materiais e morais. Deu-se à causa o valor de R\$50.544,57 (fls. 01/22).

Em sede de contestação, o banco réu arguiu, preliminarmente, ilegitimidade passiva, alegando ausência de responsabilidade civil pelos danos sofridos pela autora. No mérito, defendeu a ausência de requisitos configuradores da responsabilidade civil, sustentando a culpa exclusiva da vítima. Afirmou que a autora foi "vítima de engenharia social", induzida por fraudadores a seguir orientações que exigiam a utilização de sua senha pessoal, e que "TODAS AS OPERAÇÕES FORAM REALIZADAS A PARTIR DO DISPOSITIVO MÓVEL DA PARTE AUTORA EM SEU INTERNET BANKING". Argumentou que as operações foram confessadamente realizadas pela autora, que seguiu as orientações de terceiros, e que as instituições bancárias "NUNCA entram em contato solicitando realização de transações, principalmente transferência a terceiros". Apresentou extensa documentação e histórico de campanhas de conscientização e prevenção contra fraudes, demonstrando sua diligência em alertar os clientes. Impugnou os pedidos de danos materiais e morais, alegando



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sua inexistência e, subsidiariamente, a necessidade de arbitramento em patamares razoáveis. Opôs-se à repetição do indébito em dobro, por ausência de má-fé, e à inversão do ônus da prova, por não vislumbrar verossimilhança das alegações ou hipossuficiência probatória. Requereu a extinção do feito sem resolução do mérito ou a improcedência dos pedidos.

Em primeira instância, o douto magistrado entendeu que a narrativa fática apresentada pela autora e os elementos de prova colacionados aos autos evidenciam a fraude sofrida, sendo a conduta da autora determinante para a concretização dos prejuízos, configurando-se, portanto, a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, rompendo o nexo de causalidade entre a conduta do banco e o dano experimentado. Os pedidos foram julgados improcedentes e a autora condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça concedida (fls. 271/283).

Contra esta decisão insurge-se a autora.

A *priori*, esclareça-se que a relação estabelecida entre as partes é de consumo, na forma do disposto nos artigos 2º e 3º do CDC.

Sendo de consumo a relação e verossímil a versão, a defesa do consumidor deve ser facilitada, com a inversão do ônus da prova, que é regra de julgamento, ante o disposto no art. 6º, inciso VIII, do CDC.

Na espécie, o ponto controvertido está na ocorrência de falha na prestação de serviços por parte do banco réu, que teria ensejado os danos causados à autora.

E os elementos coligidos aos autos não evidenciam que tenha a instituição financeira ré concorrido para prática do suposto evento danoso.

Embora mencione ter recebido contato da Central de Cliente do Banco Mercantil do Brasil, inexistente nos autos qualquer prova no sentido de que o terceiro que entrou em contato com a autora tenha ligação com o banco réu.

É possível extrair do próprio relato da autora e dos documentos acostados aos autos que os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contatos recebidos partiram de números comuns (11) 991849-3164 e (21) 98808-9490 e não de número oficial do banco réu (fls. 57/64).

Como bem destacado pelo douto magistrado (fls. 277):

*"(...) A autora admitiu ter sido "tranquilizada e convencida" (fl. 3) a realizar tais ações. As operações subsequentes como os novos contratos de empréstimo e as transferências via PIX para contas de terceiros ou para uma "segunda conta" fraudulenta foram, segundo a própria defesa do banco e as evidências documentais, efetivadas *a partir do dispositivo móvel da parte autora em seu 'internet banking'*, mediante a utilização de "chave de acesso e senha pessoais em dispositivo previamente cadastrado e autorizado" (fl. 108).*

No mais, da própria narrativa da autora, juntamente aos documentos acostados aos autos, extrai-se que operações foram efetivadas por meio de credenciais de segurança que deveriam ser de conhecimento exclusivo e guarda da autora, e que, embora tenha sido vítima de um golpe, teve participação direta na validação e efetivação das transferências, como bem observado pelo douto magistrado (fls. 278):

"As alegações da autora de que "jamais forneceu sua senha a terceiros ou realizou qualquer ato que pudesse ensejar os ilícitos em questão" (fl. 227) e de que houve "acesso à conta sem inserção da senha pessoal" (fl. 229) são contraditórias com a sua própria narrativa inicial, na qual descreve ter sido induzida a realizar os procedimentos. A argumentação da ré, corroborada pelos documentos que demonstram as transações originadas do ambiente seguro da cliente (fls. 175-191), mostra que as operações foram efetivadas por meio de credenciais de segurança que deveriam ser de conhecimento exclusivo e guarda da autora, e que, embora ela tenha sido vítima de um golpe de "engenharia social", foi sua ação direta na validação e efetivação das transferências que culminou no prejuízo.

A autora deveria, em verdade, ter agido de forma mais diligente, entrando em contato com o banco réu apenas por meio de seus canais oficiais, que são amplamente divulgados em seu sítio eletrônico, e não estabelecer contato com números desconhecidos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Na hipótese dos autos, não há comprovação de conhecimento pelos fraudadores acerca de dados pessoais guardados na relação estabelecida entre as partes, de modo que não há indícios de que tenha ocorrido falha no sistema bancário. Note-se que o protocolo do requerimento de "pedido de bloqueio/desbloqueio de mensalidade de entidade associativa ou sindicato" foi realizado perante o INSS, mediante o app "Meu INSS" (fls. 27/33).

Note-se, ainda, que a própria autora narra que realizou as chamadas de vídeo com os golpistas e seguiu as orientações passadas. Ademais, os comprovantes das transferências via pix de fls. 51/53 correspondem às chaves recebidas pela autora em troca de mensagens com os golpistas e possuem as descrições de "Cancelamento" e "Pedido de Reembolso", o que denotam que foi a própria autora quem realizou tais operações, ainda que induzida pelos golpistas (fls. 61/63).

No documento de fls. 77/81, acostado pela própria autora, a ouvidoria do Banco réu informa que as transações foram realizadas no Aplicativo Mercantil através de seu dispositivo móvel, com utilização de senha eletrônica, sendo esta de uso pessoal, intransferível e de responsabilidade do titular da conta.

Diante dos fatos, não se pode chegar a outra conclusão senão a de que foi a própria autora quem acessou o aplicativo, informando seus dados pessoais e apondo sua assinatura digital, demonstrando anuência com as contratações e transferências, ainda que em decorrência de golpe sofrido.

Ademais, é de se considerar suspeito o crédito de aproximadamente R\$23.500,00 em conta corrente da autora, supostamente como restituição a desconto indevido de contribuição que correspondia ao valor mensal de R\$54,68.

Não se vislumbra, assim, irregularidades no procedimento seguido pelo banco réu.

No caso, a autora não agiu com mínima cautela porque, ao receber contato de pessoa se passando por funcionário do banco, deveria ter procurado, diretamente, os corretos canais de comunicação e atendimento disponibilizados pelo réu para verificar a veracidade das informações.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

As provas produzidas nos autos, portanto, não demonstram qualquer participação do banco réu na dinâmica dos fatos, seja por ação, seja por omissão.

São circunstâncias demasiadamente suspeitas e que deveriam ter no mínimo provocado a iniciativa da autora de confirmar nos canais oficiais de atendimento do banco réu a veracidade das informações que lhe foram passadas pelo terceiro.

Desta forma, a autora não empreendeu o mínimo de cautela que se esperava diante do contato com terceiros estranhos ao banco réu, acessando o aplicativo e permanecendo em chamada de vídeo.

Não se nega que o risco da atividade desenvolvida pelos bancos seja objetivo, conforme entendimento pacificado no enunciado da Súmula nº 479 do STJ.

Contudo, na espécie, não se verifica a ocorrência de fortuito interno, uma vez que não restou demonstrada qualquer ligação da instituição financeira ré com a suposta fraude perpetrada pelo terceiro.

Trata-se, na espécie, de culpa exclusiva do terceiro estelionatário e da autora, o que afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do artigo 14, §3º, inciso II, do CDC e, por consequência, o dever de restituição dos valores descontados, além da indenização por danos morais.

O banco réu não pode ser responsabilizado, tendo em vista que, se a autora franqueou acesso ao seu aplicativo e seguiu orientações por chamadas de vídeo, enganada por terceiro, mediante uso do aplicativo whatsapp, não há como a instituição bancária agir para impedir o resultado, visto que a própria autora participou ativamente em todo o procedimento.

Por analogia, veja-se a jurisprudência:

"APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE CONTRATUAL CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - RECURSO DA AUTORA QUE VERSA TÃO SOMENTE EM RELAÇÃO À RESPONSABILIDADE DO BANCO EM RELAÇÃO AOS DANOS MORAIS - Golpe da falsa central de atendimento - Parte autora que afirma que recebeu ligação

em que um terceiro que se identificou como funcionário do banco e lhe solicitou que informasse seus dados pessoais para cancelamento de suposto cartão em seu nome, que, caso não cancelado, poderia ocasionar o bloqueio de seu benefício previdenciário – Autora que acessou link encaminhado por terceiro pelo Whatsapp, tirou e encaminhou uma fotografia 'selfie' e obedeceu às orientações do terceiro para estornar um valor que teria sido equivocadamente depositado em sua conta, efetuando um PIX para a ré Maximus Promotora de Crédito Ltda - Em seguida, tomou conhecimento de que foi realizado empréstimo consignado em seu nome, junto ao Banco Pan S/A, sem seu consentimento - Requerente que tinha plena possibilidade de perceber a fraude - Conduta do golpista, ademais, amplamente conhecida e divulgada pelas casas bancárias - Conduta da autora que foi crucial para o êxito do alegado golpe - Culpa exclusiva da vítima e do terceiro verificadas no caso – (...) Excludente de responsabilidade da instituição financeira, nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor - Sentença mantida, inclusive nos termos do art. 252 do RITJSP. Nega-se provimento ao recurso.” (TJSP; 19ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1018949-27.2022.8.26.0344; Rel. Sidney Braga; julgado em 10/12/2024).

“APELAÇÃO CÍVEL – Responsabilidade civil – Ação de inexigibilidade de débito cumulada com danos morais – Sentença de improcedência – Insurgência do autor – Autor vítima de fraude praticada por estelionatários por intermédio de aplicativo de mensagens virtuais 'whatsapp'. Fornecimento de dados ao golpista, que de posse de informações pessoais, formulou proposta de empréstimo em nome do autor que foi ele autenticada eletronicamente, com posterior transferência do valor aos estelionatários, sem qualquer participação, comissiva ou omissiva do banco réu. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade civil caracterizada. Culpa do consumidor, que não agiu com as cautelas necessárias, e do estelionatário – Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça – Recurso não provido.”

(TJSP; 19ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1008537-90.2022.8.26.0100; Rel. Daniela Menegatti Milano; julgado em 30/11/2022).

“APELAÇÃO CÍVEL. 'Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos

materiais e morais com tutela antecipada' (sic) 'GOLPE DO BOLETO'. Sentença de parcial procedência. Inconformismo do banco. Acolhimento. **Autora que afirma que o empréstimo indesejado foi contratado por terceiro fraudador, na posse de seus dados pessoais e bancários, e que procedeu conforme as instruções recebidas, na confiança de que o remetente da ligação fosse funcionário do banco emitente do empréstimo, no intuito de cancelar o empréstimo. Documentos juntados na inicial que denotam que o crédito foi disponibilizado no dia seguinte à aludida ligação telefônica recebida em nome do banco, cujo registro não foi documentado nos autos. Circunstâncias do caso concreto, no mais, que denotam que o banco réu não concorreu para a prática da fraude, se havida. Requerente que atuou de forma indiligente ao realizar o pagamento dos boletos para terceiro sem vinculação comprovada com o réu e que, ao que tudo indica, foi enviado pelo aplicativo Whatsapp, também sem qualquer relação aparente com o credor.** Ausência de verossimilhança nas alegações da parte autora que impede a inversão do ônus da prova. **Hipótese de culpa exclusiva do consumidor ou fato de terceiro. Precedentes.** Sentença reformada. RECURSO PROVIDO." (TJSP; 24ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1001571-97.2022.8.26.0137; Rel. Rodolfo Pellizari; julgado em 03/07/2023).

"Declaratória e indenizatória – **Empréstimo consignado com descontos em benefício previdenciário – Alegação de fraude na contratação, ilegitimidade dos descontos e efetiva devolução dos valores quando pleiteado o cancelamento – Não reconhecimento – Prova do vínculo e da efetiva disponibilização do valor contratado ao consumidor – Ônus do credor – Atendimento – Artigo 373, inciso II, do CPC e artigo 6º, inciso VIII do CDC – Operações realizadas pela via eletrônica, mediante apresentação de documentos pessoais e com assinatura digital mediante biometria facial – Documentos hábeis (fotografias, documentos pessoais e comprovante de transferência do montante liberado) – Contratação eletrônica – Possibilidade – Forma de adesão a serviços bancários, que traduz padrão social habitual e regular, observado segundo as regras de experiência comum – Artigo 375 do CPC – Reconhecimento – **Inocorrência de fraude ou vício de consentimento – Regularidade da contratação – Cobrança – Exercício regular de direito – Fraude – Boleto bancário – Tentativa de cancelamento do empréstimo através de pagamento de boleto e realização de transferência via PIX – Peculiaridade do caso – Singularidade relativa a questão de fato – 'Golpe do****



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

boleto' e 'golpe do PIX' – Pagamento realizado fora do âmbito do banco requerido e com indicação de beneficiários diversos do credor – Inobservância a deveres mínimos de cautela e diligência pelo autor – Imperativos do dever de conduta impostos a todos os partícipes da relação obrigacional – Boa-fé objetiva – Inteligência do artigo 422 do Código Civil – Valores revertidos em proveito da instituição financeira – Não demonstração – Artigo 308 do Código Civil – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Obrigação de reparação que independe de culpa – Responsabilidade objetiva do fornecedor – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil e artigos 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Liame entre a conduta do réu e o resultado – Possibilidade de responsabilidade sem culpa que não significa responsabilidade sem nexos causal – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – **Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Prática de ato voluntário próprio pelo autor que explicita assunção de risco – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Reconhecimento – Delimitação do enunciado e ausência dos pressupostos de sua incidência – Artigo 393 do Código Civil – **Evento danoso por ação estranha à atividade do fornecedor – Danos morais – Inexistência – Ausência de cobrança indevida e de prejuízo moral – Pretensão afastada – Improcedência da ação – Sentença revertida – Sucumbência exclusiva da parte autora. Recurso do réu provido e recurso da autora não provido.” (TJSP; 18ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1022629-76.2022.8.26.0002; Rel. Henrique Rodriguero Clavasio; julgado em 21/03/2023).****

Assim, não há como se atribuir qualquer responsabilidade ao banco réu.

De rigor, portanto, a manutenção da r. sentença tal como lançada.

Uma vez que a r. sentença foi proferida e publicada quando já em vigor o NCPC, tendo em vista o trabalho adicional realizado em grau de recurso, com base no art. 85, §11, do NCPC, majora-se os honorários



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

advocatícios para 15% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça concedida à autora.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

Salles Vieira, Relator