



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000000720

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007558-47.2024.8.26.0266, da Comarca de Itanhaém, em que é apelante CÍCERA MARIA DE ASSIS (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 IV (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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E RICARDO HOFFMANN.

São Paulo, 8 de janeiro de 2026.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1007558-47.2024.8.26.0266
Apelante: Cícera Maria de Assis
Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A
Foro e vara de origem: Foro de Itanhaém/2ª Vara

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE. FALSOS FUNCIONÁRIOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL. AUSÊNCIA DE PROVA DE VAZAMENTO DE DADOS PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA PRÓPRIA AUTORA. CONFISSÃO. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE DO BANCO. IMPROCEDÊNCIA CONFIRMADA. DESPROVIDO O RECURSO DA AUTORA.

I. CASO EM EXAME

1. Ação declaratória de nulidade e indenizatória por danos materiais e morais ajuizada por consumidora contra instituição financeira, na qual alegou ter sido vítima de falsas agentes do serviço social que compareceram à sua casa e a induziram seguir uma série de procedimentos que autorizaram movimentações financeiras em seu nome. A sentença julgou improcedentes os pedidos sob o fundamento de que não houve falha do banco, mas falta de cautela por parte da autora. Apela a autora requerendo a procedência total da ação reiterando a tese de que foi vítima de serviço bancário defeituoso.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviços da instituição financeira capaz de justificar a sua responsabilização por prejuízos decorrentes do golpe.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilização de instituições financeiras por golpes de engenharia social depende da demonstração de que os criminosos tinham acesso a dados sensíveis e sigilosos do consumidor, cuja guarda incumbia ao banco, o que não restou provado nos autos. A autora não apresentou qualquer elemento que indique a ocorrência de vazamento de informações pelo banco.

4. A própria autora alegou ter permitido que pessoas desconhecidas, apresentando-se como funcionárias do CRAS, fotografassem seus documentos e coletassem dados pessoais, resultando em operações financeiras não reconhecidas, o que evidencia a inexistência de defeito na prestação do serviço bancário.

5. Configura-se culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, quando esta realiza, voluntariamente, atos em sua conta bancária por acreditar em informações fornecidas por terceiros desconhecidos e seguir suas instruções, sem verificação nos canais oficiais do banco.

IV. DISPOSITIVO E TESE

6. Desprovido o recurso da autora.

*Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14, caput e § 3º, II.
Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 2.015.732/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 20.06.2023; TJSP, Apelação Cível nº 1001203-89.2022.8.26.0363, Rel. Des. Henrique Claviso, j. 21.11.2023; TJSP, Apelação Cível nº 1000582-51.2022.8.26.0506, Rel. Des. José Wagner de O. M. Peixoto, j. 05.12.2023.*

Os argumentos apresentados no recurso já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

"VISTOS. CÍCERA MARIA DE ASSIS ajuizou ação declaratória cumulada com indenizatória com pedido de tutela provisória contra BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, visando ao reconhecimento da inexigibilidade dos empréstimos e do cartão de crédito consignado, à restituição em dobro dos valores indevidamente descontados e ao ressarcimento por danos morais de R\$20.000,00. Informou que é aposentada, com 68 anos, humilde e sem conhecimento das facilidades atuais. Em meados de julho de 2024, narrou que recebeu em sua residência duas mulheres que se identificaram como funcionárias do CRAS de São Vicente, alegando que a autora teria direito de receber duas cestas básicas e algumas medicações, mediante fornecimento de uma foto de rosto, fornecendo o que lhe fora requerido. No dia 11/08/2024, uma mulher loira também foi até sua residência, solicitando o número de contato, que também o forneceu. Em 05/09/2024, a autora foi até uma agência bancária a fim de sacar seu benefício do INSS, sem sucesso, já que foram realizadas transações indevidas. Constatou que, em 07/08/2024, foi realizado um empréstimo de R\$2.816,41. Em 13/08/2024, foi realizado outro no valor de R\$18.002,65. Em 22/08/2024, foi realizada abertura de crediário do cartão de crédito consignado no valor de R\$1.575,00. Seis transferências foram realizadas: em 14/08/2024 para Paula Santos Massaro (R\$4.950,51); Tatiane Ribeiro dos Santos (R\$4.998,98) e Pâmela Cristina Ferreira dos Santos (R\$4.998,50); nos dias 15, 16 e 22 do mesmo mês para Pâmela Cristina Ferreira dos Santos (R\$4.999,90, R\$880,00 e R\$1.500,00). Em 06/09/2024, lavrou Boletim de Ocorrência e recebeu a quantia de R\$5.8998,48, em 09/09/2024, de Pâmela Cristina Ferreira. Afirmou que não utiliza aplicativo bancário e nem realiza transações bancárias. Citado, o réu apresentou contestação de fls. 47/63. Preliminarmente, arguiu falta de interesse de agir. Defendeu que não participou ou contribuiu para a ocorrência do golpe. As operações foram confirmadas pelo usuário através de digitação de senha pessoal e intransferível, inexistindo falha na prestação de serviços da instituição financeira. Réplica às fls. 92/94. Instados a especificarem as provas, as partes pleitearam julgamento antecipado. É o relatório. Fundamento e decidido. No tocante à preliminar de ausência de interesse de agir, a hipótese é de rejeição, pois presentes os requisitos do binômio necessidade-adequação, sendo a via judicial necessária e adequada para o resguardo do direito pleiteado pela autora. No mais, no mérito, a hipótese é de julgamento antecipado da lide, nos termos do artigo 355, I, do Código de Processo Civil, pois a questão é eminentemente de direito e não há necessidade de produção de outras provas além dos documentos já constantes dos autos. O pedido é improcedente. O ponto central da controvérsia está em definir se houve falha na prestação de serviços do requerido, de modo que tenham contribuído para a ocorrência do golpe, ou se o evento se enquadra como fortuito externo ou culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. Ainda que a relação mantida entre autora e réu seja uma relação de consumo, jungida, portanto, à responsabilidade objetiva dos fornecedores pelos acidentes e vícios de consumo (Súmula 479 do STJ), no caso dos autos, inexistente prova convincente da presença denexo causal entre a atividade bancária e o prejuízo suportado pela consumidora, oriundo de ação exclusiva de terceiros, com a colaboração da própria vítima. A responsabilidade objetiva, outrossim, não dispensa a prova do nexo causal entre o serviço prestado e o dano sofrido. Os fatos em si restaram incontroversos, notadamente em razão dos documentos acostados, como o boletim de ocorrência, inexistindo qualquer dúvida de que a parte autora foi vítima de fraude de terceiro estelionatário. Conforme narra

a própria requerente em sua inicial e no boletim de ocorrência, ela permitiu que as mulheres desconhecidas, em um ato de manifesta falta de cautela, fotografassem seu rosto e seu documento de identidade e acesso aos dados do número de telefone celular. As operações bancárias foram comandadas pelos fraudadores por vias regulares, com a utilização de dados e da imagem da própria autora, por ela fornecidos, ainda que de forma incauta. Deste modo, o banco réu os tomou por autênticos, não havendo a menor possibilidade de que suspeitasse que as ordens eram fruto de fraude. Não era razoável exigir tamanha cautela em operações que, do ponto de vista do sistema, não apresentavam anormalidade aparente ou indício de fraude. No presente caso, não se tem provado qualquer falha na segurança por parte do réu que, ainda que tenha dever de zelar pela segurança das informações de seus clientes, não atua como segurador universal. A instituição financeira não pode, assim, ser responsabilizado pela absoluta e confessada ausência de cautela da autora, ante a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Neste sentido: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA ROMPE O NEXO DE CAUSALIDADE EM CASOS DE GOLPE FINANCEIRO . A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO NÃO SE APLICA QUANDO HÁ CULPA EXCLUSIVA DO CORRENTISTA. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame 1 . Ação de indenização por danos materiais e moral proposta em razão de golpe financeiro. A autora alega ter recebido ligação de suposto funcionário do banco, repassando códigos de confirmação, o que resultou em empréstimo e transferências bancárias indevidas. Requer indenização por danos materiais e moral. II . Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a responsabilidade objetiva do banco réu por falha na prestação de serviços e (ii) a existência de culpa exclusiva da vítima no golpe financeiro sofrido. III. Razões de Decidir 3 . A autora foi contatada por um estranho que se passou por gerente do banco e seguiu as orientações sem restrições, permitindo o acesso ao seu celular. 4. Não há como desconstituir a licitude das operações, pois a autora alterou o limite e fez as transações com autorização mediante reconhecimento facial. Reconhece-se a culpa exclusiva da vítima, rompendo o nexo de causalidade . IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1 . Culpa exclusiva da vítima rompe o nexo de causalidade em casos de golpe financeiro. 2. A responsabilidade objetiva do banco não se aplica quando há culpa exclusiva do correntista. Legislação Citada: Código de Processo Civil, art . 487, I; art. 85, §§ 2º e 11. Código de Defesa do Consumidor, artigo 14, § 3º, II. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível n . 1034398-44.2023.8.26 .0003, Rel. Ricardo Pereira Júnior, j. 29/01/2025. TJSP, Apelação Cível n . 1003792-23.2024.8.26 .0189, Rel. Décio Rodrigues, j. 15/01/2025. (TJ-SP - Apelação Cível: 10130515020248260348 Mauá, Relator.: Miguel Petroni Neto, Data de Julgamento: 10/02/2025, 21ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 10/02/2025) Por fim, inexistindo ilicitude na conduta das rés, incabível o pedido de indenização por danos materiais ou morais. Diante do exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido formulado pela parte autora, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil e extingo o feito. Diante da sucumbência, CONDENO a parte autora ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, que arbitro em 10% do valor da causa atualizado, com fulcro no artigo 85, § 2º, do CPC, ressalvada a gratuidade de justiça já deferida. Por fim, de modo a evitar o ajuizamento de embargos de declaração, registre-se que ficam preteridas as demais alegações, por incompatíveis com a linha de raciocínio adotada, observando que o pedido foi apreciado e rejeitado nos limites em que foi formulado. Transitado em julgado, arquivem-se. Sentença publicada nesta data, com a liberação nos autos digitais. Intimem-se. Itanhaém, 27 de agosto de 2025."

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da autora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pela sucumbência, arcará a recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% do valor atualizado da causa de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015. Sendo a parte beneficiária da justiça gratuita, as obrigações decorrentes de sua sucumbência ficarão sob condição suspensiva de exigibilidade, na forma do art. 98, §§ 2º e 3º, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora