



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000037615

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007958-79.2024.8.26.0066, da Comarca de Barretos, em que é apelante MANOEL PEREIRA (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, 2 de fevereiro de 2026.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1007958-79.2024.8.26.0066

Apelante: Manoel Pereira (Justiça Gratuita)

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

Juiz(a) de Direito: Matheus de Souza Parducci Camargo

Voto nº 4.103/pms

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIROS MEDIANTE FORNECIMENTO DE DADOS PELO CONSUMIDOR. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO. EXCLUDENTE DO ART. 14, § 3º, II, DO CDC. INVIABILIDADE DE INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS (ART. 252 DO RI/TJSP). DESPROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais fundada em alegada fraude bancária decorrente do chamado “Golpe da Falsa Central de Atendimento”, em que o consumidor forneceu dados pessoais a terceiros que realizaram refinanciamento de empréstimo, contratação de operações sobre o 13º salário e transferência via PIX, imputando ao Banco responsabilidade objetiva pelos prejuízos.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se, diante das circunstâncias do caso, incide a responsabilidade objetiva da instituição financeira por suposta falha na prestação do serviço decorrente de fraude praticada por terceiros; (ii) estabelecer se estão presentes os requisitos para inversão do ônus da prova; e (iii) decidir sobre o reconhecimento de danos materiais e morais indenizáveis.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A fraude perpetrada por terceiros ocorreu mediante fornecimento espontâneo de dados sigilosos pelo consumidor a estelionatários, o que caracteriza culpa exclusiva da vítima e de terceiro, rompendo o nexo causal exigido para a responsabilização objetiva do banco (CDC, art. 14, § 3º, II).

4. Não há elementos que indiquem falha no sistema de segurança bancário, inexistindo prova de vazamento de

dados ou de qualquer irregularidade imputável à instituição financeira.

5. A atuação descuidada do consumidor, que acreditou em contato telefônico fraudulento e forneceu dados pessoais sem cautela mínima, afasta a configuração de fortuito interno e caracteriza fortuito externo, insuscetível de gerar responsabilidade da instituição financeira.

6. Não se verifica a verossimilhança necessária para a inversão do ônus da prova (CDC, art. 6º, VIII), sobretudo diante da admissão expressa do autor de que seguiu orientações de golpistas.

7. Sentença mantida por seus próprios fundamentos, com base no art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça.

IV. DISPOSITIVO

8. Apelação cível conhecida e desprovida.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14, caput e § 3º, II; art. 6º, VIII; art. 39, III; CC, arts. 186 e 927, parágrafo único; RI/TJSP, art. 252; CPC, art. 1.021, § 3º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema 1.306. TJSP, Apelação Cível nº 1006327-84.2023.8.26.0309.

Trata-se de apelação interposta pelo autor 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. 150/151).

Apela o autor, alegando que recebeu contato telefônico do Banco réu informando sobre devolução de juros, ocasião em que forneceu dados pessoais, vindo a descobrir posteriormente a realização não autorizada de refinanciamento de empréstimo no valor de R\$ 3.103,45, além de dois empréstimos sobre o 13º salário e uma transferência via PIX de R\$ 2.891,98 para terceiro desconhecido; que a relação é de consumo, aplicando-se a Súmula 297 do STJ e o art. 17 do CDC; que a ocorrência de fraude por terceiros em operações bancárias configura fortuito interno e risco do empreendimento, não havendo que se falar em culpa exclusiva do consumidor, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC e da Súmula 479 do STJ; que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, conforme art. 14, *caput*, do CDC e arts. 186 e 927, parágrafo único, do CC; que deve ser aplicada a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do CDC, cabendo ao recorrido

demonstrar a regularidade da contratação; que o Banco não juntou aos autos contrato de renegociação assinado, apresentando apenas documentos do INSS, o que viola o dever de segurança e a Instrução Normativa INSS n. 28/08; que o fornecimento de serviço sem solicitação prévia constitui prática abusiva vedada pelo art. 39, III, do CDC; que a situação causou danos morais, privando-o de verbas alimentares essenciais ao seu sustento e de sua família (fls. 158/167).

O recurso é tempestivo e está isento do preparo (gratuidade da justiça – fls. 76).

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 171/192) e não houve oposição ao julgamento virtual.

É o **relatório**.

O i. Magistrado sentenciante bem indicou as razões pelas quais concluiu ser improcedente o pedido, consignando ter o autor agido com culpa exclusiva, rompendo o nexo de causalidade com qualquer conduta imputável ao Banco réu.

Quanto à fundamentação por referência, ressalte-se que o STJ recentemente fixou a seguinte tese no julgamento do Tema 1.306: *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:

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais, visando a parte autora à responsabilização da instituição financeira

requerida, tendo como fundamento o conhecido "Golpe da Falsa Central de Atendimento", ou seja, a prática de fraude perpetrada por terceiros que se locupletarem indevidamente, mediante pagamento por pix e demais operações de crédito.

(...)

Todavia, a aplicação das regras não autoriza a automática inversão do ônus da prova, especialmente diante da ausência de verossimilhança nas alegações da parte autora, tendo em vista que ela própria admite expressamente na petição inicial que foi vítima de golpe perpetrado por terceiros.

É possível asseverar com segurança que houve fraude nas operações de crédito impugnadas, pois acreditando que receberia valores decorrentes de juros de empréstimos, acabou a parte autora atendendo à solicitação de golpistas e forneceu dados sigilosos para terceiro desconhecido.

Com efeito, não houve falha na prestação do serviço bancário, porque o caso em tela está longe de revelar fraude decorrente da inobservância do dever de segurança pela instituição financeira.

O autor é maior e capaz, de modo que sua ingenuidade em atender às solicitações de fraudadores não atrai a responsabilidade da instituição financeira pelo prejuízo sofrido.

A conduta da parte autora foi determinante para o evento danoso, não havendo relação alguma com o sistema de segurança do banco, já que ela própria, livre e espontaneamente forneceu dados sigiloso para estelionatários. É certo que a parte demandante não tomou o mínimo de cautela esperada pelo homem médio.

(...)

Contudo, na hipótese dos autos cuida-se de culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, a caracterizar a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, não havendo qualquer indício sugestivo de falha no sistema de segurança bancário.

Nesse sentido, a lição de Sérgio Cavalieri Filho:

(...)

Assim, não há qualquer falha na prestação do serviço bancário a justificar a responsabilização pretendida, tendo em vista que a transferência do numerário se aperfeiçoou mediante a utilização de aplicativo e senha pessoal e secreta pelo consumidor.

É patente a ausência de qualquer participação da instituição financeira na realização do golpe, porque além de ter sido praticado por terceiros, por meio de contato telefônico, houve culpa da própria vítima, que não teve nenhum tipo de zelo ou cautela antes de seguir as orientações de estranhos.

Nesse contexto, o fato constitui fortuito externo, excludente de responsabilidade civil das instituições financeiras, já que não se relaciona com eventual defeito de segurança do serviço bancário e, conseqüentemente, não há que se cogitar em condenação dos bancos ao ressarcimento do prejuízo material decorrente do golpe. Assim, o evento danoso que decorreu de culpa exclusiva da vítima rompe o nexo de causalidade entre a conduta do requerido e o dano injusto suportado pelo autor.

Veja-se que o próprio apelante, desde a inicial, admite que recebeu ligação de pessoa se passando por representante do Banco, que disse que o autor teria direito à restituição de juros de empréstimo e, voluntariamente, lhe passou alguns dados como solicitado (fls. 2).

Além disso, nada há no recurso a respeito de eventual vazamento de dados.

Mas mesmo que houvesse em relação ao suposto empréstimo cujos juros estaria a instituição financeira disposta a lhe devolver, é certo que o próprio recorrente, mais uma vez, admite que *nunca contratou ou solicitou qualquer refinanciamento ou empréstimo ou produto da empresa requerida* (fls. 2).

E mesmo que tenha se expressado mal, incontornável o fato de que forneceu dados pessoais aos meliantes sem que antes tenha se cercado minimamente de qualquer diligência para averiguar a idoneidade da ligação.

Daí ser irrelevante não ter declinado suas senhas pessoais (fls. 2).

Ato contínuo, esse contexto não permite a inversão do ônus da prova em virtude da rigorosa falta de verossimilhança na descrição fática



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pelo apelante.

Por fim, não se tem nos autos nem mesmo comprovação a respeito da ligação recebida, como registro telefônico ou *print screen* de eventual celular do autor.

Em caso análogo, esse o posicionamento desta Turma I deste Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau:

APELAÇÃO DO AUTOR – SERVIÇOS BANCÁRIOS – GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA – Autor que se descuidou do dever de guarda de seus recursos financeiros, realizando manobras em seu dispositivo móvel sob orientação de estelionatário que se passou por funcionário do banco em ligação telefônica – Ausência de prova de que o número de telefone indicado pelo autor partiu de contato oficial do réu – A mando do golpista, sob a premissa de bloquear atuação de hackers, o autor instalou aplicativo “ANYDESK” que possibilitou o acesso remoto ao seu celular – Superveniência de transações bancárias realizadas a mando de golpista – Vazamento de dados incorrente – Culpa exclusiva da vítima a arredar a responsabilidade objetiva das instituições financeiras (art. 14, § 3.º, inciso II, CDC) – PRECEDENTES DESTA E. TJSP – Ofensa moral, à mímica de conduta ilícita do réu, não configurada – Aplicação do disposto no art. 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça deste Estado, com o acréscimo dos fundamentos declinados neste voto – RECURSO DESPROVIDO. (Apelação Cível nº 1006327-84.2023.8.26.0309, rel. M. A. BARBOSA DE FREITAS, j. 17/08/2025) (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.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES
Relatora