



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000037646**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009303-22.2024.8.26.0344, da Comarca de Marília, em que é apelante SONIA BENEDITO DA SILVA (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 1009303-22.2024.8.26.0344

Apelante: Sonia Benedito da Silva (Justiça Gratuita)

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

Juiz(a) de Direito: Gilberto Ferreira da Rocha

**Voto nº 4.119/pms**

***Ementa.*** DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL. EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIAS FRAUDULENTAS REALIZADOS POR ESTELIONATÁRIOS MEDIANTE CONTATO TELEFÔNICO. UTILIZAÇÃO DE SENHAS PESSOAIS PELA PRÓPRIA CONSUMIDORA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS (ART. 252 DO RI/TJSP). DESPROVIMENTO.

**I. CASO EM EXAME**

1. Apelação interposta pela autora contra sentença que julgou improcedente a ação na qual buscava a declaração de inexistência de dois empréstimos consignados e de transferências via PIX realizados por estelionatários, além de restituição em dobro dos valores descontados e indenização por danos morais e materiais, alegando não ter contratado as operações.

**II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO**

2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos empréstimos e transferências realizadas por estelionatários mediante indução da consumidora a fornecer credenciais de acesso; e (ii) estabelecer se estão presentes elementos que afastem a responsabilidade do fornecedor nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. A relação jurídica entre as partes é de consumo, enquadrando-se as atividades bancárias como serviços nos termos do art. 3º, § 2º, do CDC, conforme entendimento consolidado pela Súmula 297 do STJ.

4. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, mas admite exclusão quando demonstrada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme art. 14, § 3º, II, do CDC.

5. Os autos demonstram que a autora seguiu integralmente as orientações de estelionatário que se passou por

funcionário do banco, fornecendo acesso ao aplicativo e permitindo a realização de empréstimos e transferências, revelando violação ao dever de guarda de credenciais pessoais e intransferíveis.

6. A dinâmica narrada evidencia que as operações contestadas foram autorizadas mediante uso de senha e credenciais da consumidora, inexistindo prova de falha nos sistemas de segurança do banco ou de vazamento de dados.

7. A alegação de contratação atípica não se sustenta, pois a autora não comprovou seu padrão de consumo nem trouxe documentos que permitissem eventual cotejo com as transações fraudulentas.

8. A ausência de prova mínima acerca da origem dos dados supostamente utilizados pelos fraudadores atrai a aplicação do art. 373, I, do CPC, configurando descumprimento do ônus probatório pela autora.

9. A culpa exclusiva da vítima rompe o nexo causal e afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, tornando indevidos os pedidos de restituição em dobro e indenização por danos morais e materiais.

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

#### IV. DISPOSITIVO

11. Apelação cível conhecida e desprovida.

*Dispositivos relevantes citados:* CDC, arts. 3º, § 2º, 14 e 14, § 3º, II; CPC, art. 373, I; RI/TJSP, art. 252.

*Jurisprudência relevante citada:* STJ, Tema 1.306; STJ, Súmula 297.

Trata-se de apelação interposta pela autora em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou improcedente o pedido, revogando a liminar (fls. 33), e fixou honorários em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual (fls. 139/144).

Apela a autora, alegando que foram realizados descontos em seu benefício previdenciário referentes a dois empréstimos não solicitados, cujos valores foram transferidos para terceiro (TAK Assessoria e consultoria Ltda.) sem sua autorização; que, embora o juízo *a quo* tenha atribuído a culpa exclusivamente à vítima por seguir orientações de fraudadores, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva quanto a fraudes e delitos praticados por terceiros, nos termos da Súmula 479 do STJ; que houve falha na

prestação do serviço (art. 14 do CDC) ao não garantir segurança na contratação, aprovando operação que foge ao seu perfil de consumo, vez que recebe menos de R\$ 2.000,00; que a oferta e a contratação ocorreram via telefone, prática expressamente vedada pelo art. 3º, III da Instrução Normativa n. 28 do INSS; que se trata de pessoa idosa (67 anos), portadora de câncer e hipervulnerável, tendo sido induzida a erro; que a cobrança indevida enseja a restituição em dobro, conforme art. 42, parágrafo único, do CDC, bem como indenização por danos morais e materiais (fls. 147/151).

O recurso é tempestivo e está isento do preparo (gratuidade da justiça – fls. 33).

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 155/160) e não houve oposição ao julgamento virtual.

É o **relatório**.

Em apertada síntese, narra a autora que recebeu ligação em 05/01/2024, por volta das 16h21, de pessoa que se identificou como representante do Banco réu, e que a autora tinha direito ao ressarcimento devido a juros abusivos em um empréstimo adquirido por ela. Mas, para tanto, deveria seguir as orientações indicadas pelo atendente. Três dias depois, a recorrente foi até o Banco onde constatou a realização de empréstimos e PIX não reconhecidos, momento em que tomou conhecimento do golpe sofrido, ensejando a presente demanda.

O i. Magistrado sentenciante bem indicou as razões pelas quais concluiu ser improcedente o pedido, consignando ter a autora agido com culpa exclusiva ao seguir as orientações dos estelionatários, rompendo, assim, o nexo de causalidade com as condutas imputadas 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:

*É certo que a relação retratada nos autos configura típica relação de consumo, porquanto as atividades desempenhadas pelas instituições financeiras, de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária estão abarcadas pelo conceito de serviços ao consumidor, conforme, aliás, extrai-se do disposto no artigo 3º, §2º, do Código de Defesa do Consumidor.*

*Tal entendimento também foi consolidado pelo C. Superior Tribunal de Justiça na Súmula 297:*

*(...)*

*Nesse passo, a responsabilidade do banco réu é objetiva, de acordo com o que dispõe o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.*

*A despeito disso, o mencionado artigo traz em seu bojo, mais especificamente no parágrafo 3º, as hipóteses de exclusão da responsabilidade do fornecedor, sendo elas a ausência de defeito na prestação do serviço, ou, ainda, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.*

*No caso em apreço, a parte autora foi vítima da ação de estelionatários, prática criminosa em que o fraudador se fez passar por funcionário do banco réu, tendo, pois, entrado em contato com a correntista e a informado, de forma enganosa, acerca de um suposto ressarcimento a que teria direito. Ato contínuo, a parte autora, seguindo as orientações do golpista, realizou, através de aplicativo de celular, procedimentos que certamente liberaram o controle total de referida pessoa a suas transações bancárias (empréstimos e transferência), como se fosse a própria autora quem estivesse realizando tais operações.*

*Note-se que os relatos trazidos na própria inicial demonstram a dinâmica dos acontecimentos, com o recebimento da ligação telefônica e o acesso da própria autora ao aplicativo do banco, admitindo ela,*

*inclusive, ter seguido todas as orientações que lhe foram passadas pelo estelionatário.*

*Dessa forma, é fato inquestionável que o acesso se deu mediante utilização de credencial, senha e demais informações de segurança de cunho pessoal e intransferível, cuja guarda, por certo, competia exclusivamente à própria parte autora, tendo os golpes se perpetrado por culpa exclusiva da vítima.*

*Pode-se afirmar, portanto, que inexistiu concorrência da instituição bancária ré no evento descrito na exordial, inclusive no que se refere ao alegado vazamento de dados, haja vista a ausência de qualquer prova neste sentido, não havendo, aliás, que se aventar em fortuito interno, tampouco na ocorrência de falha na prestação de serviços da parte ré, já que ela não possuiu qualquer ligação com as fraudes, que, como visto, foram originadas por terceiro estelionatário e concluídas por conduta da própria vítima.*

*Aliás, não cabe à instituição bancária interferir nas relações interpessoais de seus clientes, mas apenas fazer cumprir suas solicitações financeiras, desde que pautadas de regularidade.*

*Desse modo, não seria razoável exigir-se da parte ré a verificação quanto à legitimidade dos empréstimos e transferências bancárias realizadas pelos correntistas, sobretudo nos dias atuais em que todo tipo de transação financeira pode ser realizada pela internet.*

*Acresça-se, nesse contexto, que, por ocasião do contato da parte autora com a instituição bancária, as transações já haviam se efetivado.*

*Resta, assim, caracterizada a excludente de responsabilidade do fornecedor, face à ausência de nexo de causalidade entre o dano havido pela parte autora e eventual conduta da instituição bancária ré.*

*Em razão disso, tem-se que se afigura como medida de rigor a incidência do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, que, por seu turno, afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços na hipótese de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.*

*(...)*

*Diante de tais circunstâncias, por mais lastimável que seja a situação experimentada pela parte autora, não tendo sido demonstrado que os*

*danos suportados ocorreram em razão de defeito nos serviços prestados pelo réu, mas que, na realidade, deram-se por culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, a improcedência da ação é medida que se impõe.*

*Ressalte-se, porém, que a parte autora poderá buscar a reparação do prejuízo em face dos criminosos que praticaram as fraudes vislumbradas nos autos, inclusive dos beneficiários dos valores transferidos.*

Veja-se que a própria recorrente admite que foi contatada por estranhos e seguiu as orientações dos estelionatários, atraindo para si, por conseguinte, a responsabilidade pelos danos sofridos, notadamente porque não consta qualquer conduta minimamente diligente da sua parte.

Ademais, afirma que os falsários estariam de posse de dados sigilosos, levando-a a erro (fls. 6), mas não indica, nem mesmo em tese, quais dados seriam esses. A apelante não trouxe nem *print* do telefonema para que se cogitasse de espelhamento da central de atendimento a permitir a responsabilização do réu. Nada há nos autos que sugira que o número 3036-8864 (fls. 5) seja mesmo da instituição ré.

Ainda, o simples fato de a autora ser titular de conta no Banco réu não é informação sigilosa, pois pode ser obtida de inúmeras fontes, como correspondências descartadas, perda de documentos, bancos de dados públicos, entre outros.

Não bastasse, é notória a forma como tais estelionatários agem, realizando várias ligações a inúmeros destinatários, até encontrar aquele que, porventura, tem contratos de empréstimo com a instituição financeira, permitindo a efetivação do golpe, que consiste em oferecer a restituição de juros abusivos em contratos de empréstimo.

Além disso, a culpa exclusiva da vítima rompe o nexo de causalidade com as condutas imputadas ao Banco, de modo que irrelevante a responsabilidade deste ser objetiva.

Por fim, não colhe a alegação de atipicidade das operações fraudulentas, pois a autora nada trouxe que permitisse o seu cotejo com seus hábitos financeiros. Quando muito, trouxe um extrato (fls. 29) que engloba apenas o mês de janeiro de 2024.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesse contexto, não se desincumbiu do seu ônus probatório (art. 373, I, do CPC).

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

Defiro o pedido de fls. 167/317, devendo o Cartório cuidar para as anotações de estilo.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES  
Relatora