



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000122902**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009508-88.2025.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante LUIS FERREIRA PALMA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (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 ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E MARCIO BONETTI.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2026.

**GUILHERME SANTINI TEODORO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1009508-88.2025.8.26.0482

Apelante: Luis Ferreira Palma (Justiça Gratuita)

Apelado: Banco Mercantil do Brasil S.A.

Voto nº 9614

**CONTRATO BANCÁRIO.** *Empréstimos consignados. Golpe da falsa portabilidade. Proposta de contratação por ligação via “Whatsapp”. Autor que admite ter seguido instruções de sedizente funcionário do banco. Posterior transferência para terceira pessoa, conforme instruções do estelionatário, sem intervenção do réu. Ausência de indícios de fraude bancária. Culpa exclusiva do consumidor e de terceiro (art. 14, § 3º, II do Código de Defesa do Consumidor). Excludente de responsabilidade. Precedentes. Ação improcedente. **Apelação desprovida.***

Da respeitável sentença de relatório adotado de improcedência de ação de inexistência de débitos e reparação de danos materiais e morais apela o autor a alegar a responsabilidade do réu ante a aplicação da teoria do risco da atividade empresarial diante do golpe perpetrado, a impugnação intempestiva do réu, o cabimento da devolução em dobro dos valores descontados, a caracterização do dano moral.

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido.

É o relatório.

Segundo a petição inicial, o autor recebeu uma ligação via Whatsapp, oriunda do número (47) 9638-7197, de sedizente funcionário do réu, oferecendo a possibilidade de “compra de dívida” de um contrato existente no banco Daycoval, com promessa de redução de juros, diminuição do valor da parcela e liberação de um montante de R\$ 3.150,00. Confiando na proposta, seguiu as instruções pelo aplicativo do banco, sem perceber que se tratava de um golpe. Dias depois, ao procurar a agência, descobriu que foram feitos três empréstimos consignados não autorizados em sua conta, nos valores de R\$ 859,92, R\$ 466,74 e R\$ 365,33. Também verificou que houve uma “compra de dívida” com liberação de R\$ 1.019,71 e uma transferência via PIX de R\$ 2.809,90 para Carlos Eduardo da Rocha Quintanilha, pessoa desconhecida.

A versão do autor tem inconsistências significativas que apontam para a ausência de verossimilhança e afastam a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII do CDC).

Não há provas de que o número de telefone utilizado integra a rede de canais oficiais do réu.

O histórico de benefícios (fls. 31/34) revela que o

consumidor possui diversos empréstimos, de modo que não pode ser considerado iniciante no âmbito de negociações desta espécie.

Descabe sustentar que a contratação decorreu de falha do réu, pois o consumidor admitiu que seguiu instruções do interlocutor, mesmo sem conferir sua real qualificação e poderes para representar a instituição financeira.

Os contratos foram celebrados por meio eletrônico (fls. 328/333), conforme admitido pelo autor, cuja autenticidade não foi especificamente impugnada.

Nos termos do extrato (fls. 203), os valores das operações reverteram em proveito do autor, pois creditados na conta do consumidor mantida no banco réu. Ademais, verifica-se que a transferência via PIX de R\$ 2.809,90 foi devolvida em 14/8/2024 (fls. 205).

O autor não adotou nenhuma cautela ao seguir instruções de suposto funcionário sem antes conferir sua condição de legítimo representante da instituição financeira e transferir valores para terceiro. Agiu de forma negligente e imprudente. Um pouco de cautela evitaria a fraude.

O autor não evidenciou atuação dessa pessoa como preposto ou correspondente do banco e não há indícios de que as informações pessoais do consumidor, empregadas para contato por esse terceiro, foram obtidas a partir do banco de dados do réu.

Ora, a responsabilidade objetiva das instituições financeiras em casos de ilícitos praticados no âmbito de suas operações exige nexos causal entre sua conduta omissiva ou comissiva e a fraude perpetrada contra consumidor (Súmula STJ 479).

Aqui não se verifica esse nexo. Sob orientação fraudulenta de terceiro, o autor repassou as quantias que o réu lhe emprestou por meio de transferência bancária, *nada havendo que o banco pudesse fazer para prevenir ou impedir a fraude, reverter ou diminuir seus efeitos*.

Cuida-se, então, de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de consumidor e/ou de terceiro (art. 14, § 3º, II do Código de Defesa do Consumidor), a romper o nexo causal entre o dano e a atividade do banco.

Nesse sentido, "*DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM RESSARCIMENTO DE DANOS – PARCIAL PROCEDÊNCIA – PRETENSÃO DE REFORMA - CABIMENTO – Não responde a instituição financeira pelos danos causados a consumidores por fraude decorrente de fortuito externo e culpa exclusiva da vítima na ultimação de golpe, como ocorre no caso presente, em que o autor foi persuadido por estelionatários a tomar regular crédito consignado da instituição ré e transferir o numerário mutuado para conta de laranja - Sentença reformada - Ação improcedente. Recurso provido*" (TJSP, 11ª Câmara, Dir. Priv., AP 1005751-15.2018.8.26.0100, rel. Des. Walter Fonseca, j. 5/5/2020).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE - Alegação da autora de que acreditava ter contratado operação de portabilidade e não empréstimos consignados que foi induzida a contratar. Devolução dos valores pela autora realizados por meio de falsos boletos – Sentença que julgou procedentes os pedidos – Pretensão de reforma. ADMISSIBILIDADE: Não há provas de falha na prestação de serviços do banco réu que disponibilizou os valores regularmente contratados na conta bancária da autora. Ausência de prova de que suposto golpista fosse representante do banco à época da contratação. Autora que colaborou com o golpe ao interagir com fraudadores, que usaram sua senha pessoal e intransferível. Além disso, a autora não verificou a autenticidade dos boletos para a devolução do dinheiro ao banco, deixando de observar o nome do beneficiário. RECURSO PROVIDO"* (TJSP, 18ª Câm. Dir. Priv., AP 1041528-38.2022.8.26.0224, rel. Des. Israel Góes dos Anjos, j. 16/10/2023).

*"Apelação – Ação de obrigação de fazer c/c reparação por danos morais – Sentença de parcial procedência na origem – Insurgência das instituições financeiras. Empréstimo consignado – Pretensa celebração de contrato de portabilidade de empréstimo junto ao Banco Olé Consignados para o Banco Cetelem – Contrato de mútuo celebrado que não se confunde com portabilidade, cuja transação se dá entre as instituições financeiras – Valor efetivamente depositado em conta de titularidade do autor – Transferência realizada para terceiro – Autor que agiu de forma negligente e imprudente, sem adotar cautelas mínimas ao encaminhar documentos pessoais e bancários ao estelionatário - Situação que não evidencia negligência da instituição financeira ou ocorrência de fortuito interno (Sumula 479 do STJ) – Culpa exclusiva da vítima e de terceiro configurada – Aplicação do art. 14, § 3º, inciso II do Cód. Defesa do Consumidor – Precedentes – Sentença reformada. Recursos providos"* (TJSP, 37ª Câm. Dir. Priv., AP 1004388-31.2022.8.26.0624, rel. Des. Afonso Celso da Silva, j. 26/6/2023).

Em suma, os empréstimos são válidos, os débitos são exigíveis e não cabe repetição ou reparação.

Majoro os honorários de 10% para 12% do valor da causa (R\$ 37.838,05) atualizado (art. 85, § 11 do CPC), observada a gratuidade concedida ao autor.

Nego provimento à apelação.

**GUILHERME SANTINI TEODORO – relator.**