



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000199429**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009654-32.2025.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante APARECIDA MARIA SANTANA (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 III (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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 10 de março de 2026.

**GILBERTO FRANCESCHINI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**APELAÇÃO Nº 1009654-32.2025.8.26.0482**

**APELANTE: APARECIDA MARIA SANTANA**

**APELADO: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A**

**ORIGEM: FORO DE PRESIDENTE PRUDENTE - 1ª VARA CÍVEL**

**JUIZ DE DIREITO: DR. LUIZ AUGUSTO ESTEVES DE MELLO**

**VOTO Nº 4963**

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO DESPROVIDO.**

**I. Caso em Exame**

Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição do indébito e indenização por danos morais, além de pedido de tutela de urgência antecipada, movida por Aparecida Maria Santana contra o Banco Mercantil do Brasil S/A, em razão de golpe da falsa central de atendimento. A autora alega que foi induzida a realizar operações financeiras fraudulentas, resultando em empréstimo consignado não autorizado.

**II. Questão em Discussão**

2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco réu pela fraude ocorrida.

**III. Razões de Decidir**

3. A relação jurídica entre as partes é de natureza consumerista, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor.

4. A responsabilidade do banco é afastada, pois a fraude ocorreu por culpa exclusiva da vítima e de terceiro, sem falha no sistema de segurança do banco.

5. A autora não tomou as medidas necessárias para verificar a autenticidade do contato recebido e seguiu as orientações do estelionatário, fragilizando o sistema de segurança do banco. Houve culpa exclusiva da vítima.

**IV. Dispositivo e Tese**

**5. Recurso desprovido.**

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco é afastada quando a fraude ocorre por culpa exclusiva da vítima e de terceiro. 2. A segurança do sistema bancário não foi comprometida, não havendo falha imputável ao banco.

**Legislação Citada:**

**Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §3º, II.**

**Código de Processo Civil, art. 85, § 11º.**

**Jurisprudência Citada:**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**TJSP, Apelação Cível 1043556-60.2022.8.26.0100, Rel. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 07.03.2023.**

**TJSP, Apelação nº 1014193-59.2017.8.26.0405, Rel. Walter Fonseca, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 22.02.2018.**

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **APARECIDA MARIA SANTANA**, contra a r. sentença de fls. 287/292, cujo relatório se adota, na ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição do indébito c/c indenização por danos morais e pedido de tutela de urgência antecipada, ajuizada em desfavor de **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A**, que julgou a demanda improcedente e condenou a parte vencida em sucumbência de 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade.

Sustenta a parte autora, em síntese, que a responsabilidade do banco réu é objetiva; que houve falha de segurança no sistema; que a instituição financeira não observou o perfil de consumo da autora e deveria ter bloqueado as operações, que não é caso de culpa exclusiva da vítima, danos materiais e morais.

Contrarrazões apresentadas (fls. 306/323).

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição do indébito c/c indenização por danos morais e pedido de tutela de urgência antecipada, movida por conta do golpe da falsa central.

A autora narra, através de uma inicial genérica, que em 02/02/2025, foi vítima do golpe da falsa central de atendimento, em que o



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

estelionatário ligou para o seu telefone e se passou por funcionário do banco réu. No contato, informou à autora que ela teria direito ao recebimento de um valor em dinheiro, e para tanto precisaria confirmar alguns dados.

Posteriormente foi surpreendida com a informação de que havia um empréstimo consignado vigente em sua conta: contrato nº 808744846, de 19/02/2025, no valor de R\$1.426,58, a ser pago em 72 vezes de R\$ 37,10 (fls. 17,20).

Na sequência, foram solicitados 3 Pix para que o valor fosse liberado (a demandante não informa na inicial o valor, data, e demais dados desses Pix). Argumenta que não realizou essas operações. Juntou ao processo o referido contrato impugnado na exordial e outros pactos estranhos ao objeto processual (fls. 16, 19, 21, 22).

O réu contestou a demanda, defendeu a regularidade da operação e juntou documentos.

Sobreveio sentença de improcedência.

Cinge-se o apelo a analisar a validade das operações.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

É certo que em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança para assegurar a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes.

O fornecedor/prestador de serviços somente não será responsabilizado quando demonstrar que inexistiu defeito na prestação do serviço ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Nota-se, pelo próprio relato apresentado na inicial que

autora manteve conversa com o fraudador fora dos canais oficiais do banco réu. Aliás, não ligou para o número de telefone da instituição financeira a fim de se certificar sobre as operações bancárias que desejava realizar.

O sistema de segurança do requerido não foi violado. O réu não teria como identificar e evitar a fraude. Ao seguir os procedimentos indicados pelo estelionatário a autora possibilitou o sucesso da fraude, pois fragilizou a segurança do sistema bancário.

O perfil de consumo da autora é analisado quando o sistema falha ou é invadido. No caso, isso não ocorreu. A própria autora, voluntariamente, realizou as operações, o que afasta a responsabilidade do banco réu.

No caso presente, houve a ocorrência de fortuito externo, em que o dano sofrido não guarda relação com a atividade desenvolvida pela instituição financeira. Observa-se que a conduta da autora foi essencial para que o estelionatário alcançasse seu intento. O réu não pode ser responsabilizado por prejuízos provocados pelo próprio autor e terceiros fraudadores.

Os requisitos de segurança exigíveis da instituição financeira foram observados. Com efeito, pelos fatos narrados na própria exordial, não restaram demonstradas falhas na segurança do serviço prestado.

Não se pode atribuir à instituição recebedora dos valores a responsabilidade pela notória falta de cautela da autora.

Sem embargo do dedicado trabalho exercido pelo digno patrono das apelantes, bem analisados os documentos que instruíram o pedido, necessário concluir que a r. sentença recorrida conferiu justa e adequada solução ao litígio, com a análise objetiva e assertiva dos fatos e do direito, motivo pelo qual deve ser mantida pelos próprios fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça:

Como destacado na r. sentença (fls. 234/240):

*"De fato, verifica-se da narrativa autoral, que a autora não agiu com a prudência necessária, seguindo a orientação de terceiro de má-fé que o contactou via ligação telefônica, afirmando que teria um valor a ser recebido, acabando por seguir as orientações passada e realizar empréstimo consignado, transferindo o valor obtido à conta do estelionatário através de transferências pix.*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Ou seja, a versão autoral demonstra que o evento danoso ocorreu por negligência da própria autora que, inclusive, admitiu na petição inicial ter mantido contato com o golpista e seguido suas orientações, confirmando seus dados.*

*Não obstante, ao invés de entrar em contato com canal oficial do requerido, seguiu as orientações do terceiro fielmente. Logo, cabia à autora verificar a autenticidade dos fatos e do referido contato, o que somente fez após o êxito do golpe perpetrado por terceiro.*

*Outrossim, ressalta-se que o banco solicita o uso de senha, bem como dispositivo de segurança (chave de segurança/token). Logo, o requerido só efetivou a transação após a confirmação inequívoca da identidade da demandante.*

*Assim, considerando que a parte autora não agiu com a prudência e cautela necessárias, tendo o banco requerido realizado as contratações mediante reconhecimento facial e uso de senha pessoal, não vislumbro qualquer falha de segurança da instituição bancária.*

*Evidenciou-se, deste modo, falta de cautela mínima por parte da autora, concorrendo ela para a fraude mediante entrega espontânea tanto de seus dados bancários como das senhas pessoais não havendo qualquer indício de que a requerida tenha alguma responsabilidade pela fraude de que foi vítima.*

*Dessa forma, não vislumbro qualquer prova cabal de falha por parte do banco requerido, sendo inviável sua responsabilização, uma vez que a fraude ocorreu por culpa exclusiva tanto da vítima quanto de terceiro, visto que a autora não tomou as medidas necessárias para verificar a autenticidade do número que entrou em contato."*

Nesse sentido, os julgados deste Tribunal:

*RESPONSABILIDADE CIVIL - Pretensão de*

*indenização por danos morais e materiais - Golpe da falsa central de atendimento no qual se passa a falsa ideia de segurança à vítima e ela é induzida a realizar operações financeiras, sob orientação do interlocutor que se diz preposto do banco - Em que pese a aplicabilidade do CDC às instituições financeiras (Súmula 297 do STJ) e, sem olvidar da responsabilidade dos bancos quanto a segurança das operações financeiras feitas por seus clientes, certo é que no caso dos autos a fraude foi perpetrada através de ligação feita por terceiro que induziu à autora a realizar as operações - Fato extrínseco ao serviço bancário, não caracterizando o fortuito interno - O fato de ter sido orientada a realizar tais operações em terminal localizado na agência bancária não torna o banco participante da fraude, tampouco pode-se concluir que ele tenha concorrido para tanto - Note-se que, a apelante foi até a agência bancária para realizar as duas transferências questionadas, contudo, não consta na inicial que tenha checado a necessidade de realizar a suposta "regularização" de sua conta corrente solicitada pelo interlocutor da ligação que recebeu- É dever do consumidor cercar-se de cuidados com seus dados bancários, sendo de bom alvitre checar informações recebidas por celular, "links" ou ligações telefônicas em que se solicitam procedimentos referentes a conta bancária - A prova produzida demonstra que estes cuidados não foram tomados - Tampouco se demonstrou que as operações em questão destoaram do perfil financeira da apelante, com a juntada de extratos anteriores às transferências impugnadas - Sentença de improcedência mantida - Recurso desprovido, majorados os honorários de 10% para 15% do valor da causa, observado o deferimento da justiça gratuita à apelante. (TJSP; Apelação Cível 1043556-60.2022.8.26.0100; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 21ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/03/2023; Data de Registro: 07/03/2023)*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*"Responsabilidade civil Indenizatória Fraude no sistema de Internet Banking Danos materiais. 1. Exclui-se a responsabilidade objetiva do banco pelos danos sofridos pelo correntista quando as circunstâncias demonstram que este apresentou conduta desencadeadora dos danos, possibilitando o acesso de terceira pessoa a dados sigilosos (senha e Token) que foram utilizados para realização de transações em internet banking ."* (Apel n° 1014193-59.2017.8.26.0405, Rel. Walter Fonseca, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 22/02/2018).

Conclui-se, assim, que a r. sentença atacada analisou de forma correta as questões suscitadas, com adequada fundamentação jurídica à hipótese em exame, ao reconhecer a culpa exclusiva da vítima e de terceiro fraudador, nos termos do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Portanto, o recurso de apelação fica desprovido, cabendo a majoração dos honorários de sucumbência devidos pela parte vencida para o patamar de 13% sobre o mesmo referencial da sentença, na forma do art. 85, § 11º, do CPC, observada a gratuidade de justiça.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.” (EDcl no RMS n° 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **o meu voto é para NEGAR PROVIMENTO ao recurso, nos termos da fundamentação supra.**

**GILBERTO FRANCESCHINI**  
**RELATOR**