



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000333636**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009894-13.2024.8.26.0302, da Comarca de Jaú, em que é apelante ANTONIO ROBERTO RUZZA, são apelados BANCO BMG S/A e BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 14 de abril de 2026.

**MARIA SALETE CORRÊA DIAS**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**GAP - JV**

**Voto nº 19628**

**Apelação nº 1009894-13.2024.8.26.0302**

**Apelante: Antonio Roberto Ruzza**

**Apelados: Banco BMG S/A e Banco Mercantil do Brasil S/A**

**Foro de origem: Foro de Jaú – 1ª Vara Cível**

**Juíza prolatora: Paula Maria Castro Ribeiro Bressan**

Ementa: Direito do Consumidor e Processual Civil. Apelação Cível. Ação declaratória de nulidade contratual cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais. Alegação de fraude em empréstimo consignado e cartão de crédito consignado. Golpe perpetrado por terceiro. Culpa exclusiva da vítima. Ausência de descontos decorrentes do empréstimo consignado cancelado. Inexistência de dano indenizável. Recurso desprovido.

I. Caso em exame. Apelação interposta contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de nulidade contratual cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais proposta por aposentado do INSS em face de instituições financeiras. O autor alegou ter sido vítima de golpe telefônico, mediante o qual teria realizado transferência bancária após receber valor proveniente de empréstimo consignado supostamente fraudulento, bem como sustentou a reativação indevida de cartão de crédito consignado anteriormente cancelado.

II. Questão em discussão. Há duas questões em discussão: (i) definir se os contratos de cartão de crédito consignado e de empréstimo consignado foram celebrados de forma irregular ou fraudulenta, ensejando sua nulidade e a restituição de valores; (ii) estabelecer se as instituições financeiras devem responder por danos materiais e morais decorrentes do golpe aplicado por terceiro.

III. Razões de decidir. 1. Os contratos bancários submetem-se às normas do Código de Defesa do Consumidor, sendo possível afastar a responsabilidade do fornecedor quando demonstrada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. 2. A narrativa dos

fatos demonstra que o autor seguiu orientações fornecidas por falsário em contato telefônico, efetuando transferência de valores a terceiro, circunstância que evidencia ausência de cautela mínima exigida do correntista e caracteriza culpa exclusiva da vítima. 3. O histórico de empréstimo consignado indica que o cartão de crédito consignado vinculado ao Banco BMG permanece ativo desde 2019, não havendo prova de cancelamento prévio que sustente a alegada reativação fraudulenta. 4. O contrato de empréstimo consignado firmado com o Banco Mercantil do Brasil foi cancelado administrativamente antes da realização de qualquer desconto no benefício previdenciário do autor, fato confirmado por registros do banco e informações prestadas pelo INSS. 5. Inexistindo descontos indevidos e estando o valor remanescente do empréstimo depositado nos autos, não se verifica dano material indenizável nem circunstância apta a justificar compensação por danos morais.

IV. Dispositivo e tese. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras pode ser afastada quando demonstrada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro na ocorrência do dano. 2. A ausência de prova de cancelamento prévio de cartão de crédito consignado impede o reconhecimento de reativação fraudulenta do serviço. 3. O cancelamento administrativo de empréstimo consignado antes da efetivação de descontos no benefício previdenciário afasta a configuração de dano material ou moral indenizável.

Vistos.

A r. sentença (fls. 275/282), cujo relatório adoto, **JULGO IMPROCEDENTE** a demanda proposta por **Antonio Roberto Ruzza** em face de **Banco BMG S/A e Banco Mercantil do Brasil S/A**, nos seguintes termos:

*“Ante o exposto, e o que mais dos autos consta, JULGO IMPROCEDENTE a presente ação movida por ANTONIO ROBERTO RUZZA em face de BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A E BANCO BMG S/A, o que faço nos termos do art. 487, inciso I do CPC.*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Revogo a tutela de urgência deferida. Oficie-se ao INSS.*

*Sem custas, ante a gratuidade, arcará, o autor, com honorários do patrono dos requeridos, nos termos do art. 98, §3º, CPC, os quais fixo em 10% do valor da causa atualizado, a serem rateados igualmente entre os réus.”*

Inconformada, recorre a parte **AUTORA** (fls. 291/304) aduzindo, em síntese, que: 1) a falha no sistema de segurança dos apelados é patente, já que, conforme amplamente demonstrado na réplica, o fraudador conseguiu realizar o seu reconhecimento facial fora dos canais oficiais do banco, o que, por si só, já configura uma grave vulnerabilidade no sistema de contratação eletrônica; 2) a ausência de gravação telefônica da tratativa para a concessão do empréstimo, que comprovaria o devido dever de informação, corrobora a falha na prestação do serviço; 3) ainda que se alegue a participação de terceiro na fraude, tal fato não tem o condão de afastar a responsabilidade dos apelados, a teor da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça; 4) o fortuito interno, como a fraude praticada por terceiro, está inserido no risco da atividade econômica exercida pelas instituições financeiras, sendo dever dos bancos garantir a segurança de suas operações e sistemas, especialmente em um cenário de crescente digitalização e proliferação de golpes; 5) a alegação de que agiu com desídia ao transferir o numerário a terceiros não pode ser utilizada para eximir os bancos de sua responsabilidade, visto que foi vítima de um golpe sofisticado, onde o fraudador detinha informações privilegiadas e utilizou-se de falhas no sistema bancário para ludibriar a vítima; 6) a responsabilidade do banco surge da falha em seu sistema de segurança que permitiu a consumação da fraude, e não da ação subsequente do apelante sob coação ou engano; 7) o apelado BMG não apresentou nenhum documento que comprove a adesão do apelante a cartão de crédito consignado, sendo que, posteriormente à fraude ocorrida, foi reativado o cartão de crédito consignado oferecido pelo



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

banco BMG, conforme histórico de empréstimo consignado de fls. 34, onde consta como ativo, e que, na competência de julho de 2024 o benefício de aposentadoria paga pelo INSS do apelante começou a ter descontos no valor de R\$ 167,65, referente a empréstimo consignado supostamente firmado junto ao banco BMG; 8) o banco, em sua defesa, alega que nunca houve a realização de qualquer desconto no benefício do autor, mas também não junta aos autos as cópias do contrato que consta ativo em nome dele, cujo número é 15414221, ao contrário, anexa à petição defensiva prints de seus registros internos, onde consta um contrato firmado em 2019, cujo número é 291651711; 9) o banco BMG, além de não mencionar que enviou ou entregou o cartão e a senha, não apresentou prova alguma do envio, do recebimento e do desbloqueio de tal cartão. Requer, assim, o provimento ao recurso para declarar a nulidade dos contratos de empréstimo consignados fraudulentos e para condenar os apelados à repetição em dobro e ao pagamento de indenização por danos morais.

Recurso tempestivo, isento de preparo e distribuído livremente a esta Relatora.

Contrarrazões do Banco BMG S/A às fls. 308/316.

Contrarrazões do Banco Mercantil às fls. 317/322.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

Cuidam os autos de *“AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE CONTRATUAL C.C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, REPETIÇÃO DO INDÉBITO E PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA”*.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Extrai-se da exordial que o requerente é aposentado do INSS na modalidade “aposentadoria por tempo de contribuição” (NB: 186.807.877-6), recebendo mensalmente seu benefício previdenciário junto ao Banco Itaú S/A, e que, em outubro de 2019, o banco BMG, ora corréu, ligou para o autor oferecendo um cartão de crédito, que foi recusado de início, mas, depois de muita insistência, com a garantia de que se tal cartão não fosse desbloqueado, não iria ser cobrado nenhum valor mensal, foi aceito pelo requerente. Alega o autor que, quando recebeu o cartão de crédito, conjuntamente veio um crédito em sua conta corrente no valor de R\$ 5.259,00, e que, ato contínuo, entrou em contato com o corréu BMG, pedindo o cancelamento do cartão de crédito, pois não queria aquele crédito em sua conta, ocasião em que o BMG pediu a devolução do crédito através do pagamento de um boleto bancário, o que foi feito. Narra que, no mês de maio de 2024, recebeu uma ligação telefônica dizendo ser de uma empresa recuperadora de crédito que trabalha em conjunto com o Banco BMG, querendo devolver um valor que foi descontado indevidamente da sua aposentadoria desde 2019, referente àquele cartão do Banco BMG. Salaria que nunca havia fornecido qualquer informação ou dados a terceiros acerca de suas movimentações bancárias, tampouco que havia sido emitido um cartão de crédito em seu nome no ano de 2019, junto ao banco BMG, no entanto, a pessoa que estava ao telefone possuía todas as informações, motivo pelo qual, na oportunidade, não desconfiou de que pudesse haver qualquer irregularidade na oferta de devolução de valores supostamente retirados de sua conta. Conta que, após o suposto funcionário do Banco confirmar todos os seus dados, disse que para validar tal transação, seria necessário que o requerente realizasse um depósito através de TED do banco Santander na sua conta poupança no valor de R\$ 76.846,34, o que realmente foi feito na data de 12/06/2024, pedindo para estornar o valor de R\$ 68.271,23, também através de TED para a empresa “C A G Consultoria Especializada Ltda” pelo banco/corretora CORA SCD S/A, pois o valor do requerente a ser restituído corrigido era de R\$ 8.575,11, sendo que o restante era de outros clientes. Pontua que achou um pouco estranha tal

situação e foi falar com seu gerente pessoal junto ao Banco Itaú S.A., mas infelizmente foi mal orientado, pois este disse que se o valor estava em sua conta não havia problema em devolver, o que foi feito na data de 13 de junho de 2024, e que, posteriormente à transferência bancária realizada para a empresa “C A G Consultoria Especializada Ltda”, não conseguiu mais contato com o suposto agente bancário da empresa requerida. Dispôs que, após o ocorrido, no final do mês de julho de 2024, notou que o valor a ser creditado de sua aposentadoria no início de agosto estava em R\$ 2.125,70, e que, ao verificar seu extrato no site "Meu INSS", constatou que foram feitos dois empréstimos consignados na sua aposentadoria, sendo o primeiro uma reativação do cartão de crédito do Banco BMG, que havia sido cancelado em 2019, e o segundo um empréstimo consignado feito junto ao Banco Mercantil do Brasil S/A, a ser pago em 84 parcelas de R\$ 1.790,84. Relata que propôs reclamação administrativa junto ao Banco Central para tentar o cancelamento de tais contratos, mas não obteve sequer resposta. Pleiteia, assim, a concessão de tutela de urgência para determinar que os requeridos se abstenham de descontar de seu benefício previdenciário os valores mensais de R\$ 167,65, referente ao cartão de crédito consignado (RMC) feito pelo BMG, e de R\$ 1.790,84, referente ao empréstimo consignado feito pelo Banco Mercantil, bem como autorizar depositar judicialmente o importe de R\$ 8.575,11, que é a diferença entre o valor depositado na sua conta a título de empréstimo consignado fraudulento e o valor transferido para os golpistas. Roga, no mérito, pela declaração da nulidade dos contratos de empréstimo nº 15414221 (Banco BMG) e nº 577703772 (Banco Mercantil) e pela condenação dos réus à restituição em dobro das parcelas indevidamente cobradas e ao pagamento de R\$ 14.120,00, a título de danos morais.

Por decisão de fls. 52/53, foi deferida parcialmente o pleito de tutela de urgência para autorizar o depósito judicial da importância de R\$ 8.575,11, que corresponde ao saldo credor em favor do autor após as operações bancárias supostamente decorrentes de fraude, realizadas nos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dias 12 e 13 de junho, e para determinar a imediata suspensão da exigibilidade do contrato de empréstimos de nº 577703772, celebrado com o Banco Mercantil, no valor de R\$1.790,84, ficando, também, suspensa a cobrança de qualquer parcela ou valores relacionados a esse contrato.

O aludido depósito foi efetuado pelo autor às fls. 58/65.

Em sede de contestação (fls. 77/119), o corréu Banco Mercantil arguiu que o contrato de empréstimo foi regularmente firmado com o autor, sendo que este encontra-se cancelado antes de qualquer desconto, e que, após a contratação, o valor foi creditado na conta da parte autora, tendo sido posteriormente transferidos a terceiro, ressaltando que os detalhes das contratações são imediatamente enviados por SMS ao contratante, novamente com todos os detalhes acerca do empréstimo. Afirmou que não existem dúvidas de que é do consumidor a responsabilidade pelo uso dos dados de sua conta, bem como sigilo de sua senha, motivo pelo qual não há como imputar ao banco réu a responsabilidade por saques e transações feitas com a utilização destes elementos, sendo que a conduta do autor, de não tomar simples medidas que garantissem a guarda de sua conta, foi o único fator responsável pelo suposto no dano alegado por este. Frisou que, após contato administrativo, cancelou o empréstimo, antes mesmo de qualquer débito, tanto é que o autor não consegue comprovar qualquer desconto, ônus que lhe competia, e que em nenhum momento participou ou contribuiu de alguma forma para a fraude perpetrada. Ao final, pugnou pela improcedência da ação.

Por sua vez, o corréu Banco BMG, em sua contestação (fls. 175/196), preliminarmente, aventou sua ilegitimidade passiva e a ausência de interesse de agir, assim como impugnou a gratuidade de justiça concedida e o valor da causa. No mérito, sustentou que não restou demonstrado ato ilícito ou sofrimento de dano pela parte



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autora, uma vez que, conforme se verifica dos registros internos do Banco BMG, é possível verificar que nunca houve a realização de qualquer desconto junto ao benefício previdenciário do demandante, e que não é possível a realização de operações por terceiros sem que a parte autora tenha participação direta ou indireta. Frisou que o seu sistema é totalmente seguro e não pode ser manipulado por hackers, na medida em que todos os dados digitados no site, ou no caixa eletrônico do Banco BMG S/A são totalmente protegidos por tecnologia de criptografia. Pediu, desse modo, o acolhimento das preliminares e a improcedência da demanda.

Em réplica (fls. 227/234 e 235/243), a parte autora impugna as alegações de fato dispostas nas contestações, reiterando os argumentos elencados na exordial.

Sobreveio, então, o julgamento antecipado do feito.

Pois bem.

O presente recurso não comporta provimento.

Em regra, os contratos bancários submetem-se à disciplina do Código de Defesa do Consumidor, nos moldes do artigo 3º, parágrafo 2º, da Lei n.º 8.078/90, conforme posicionamento já sumulado pelo Superior Tribunal de Justiça, sob o número 297: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Não se olvide a existência de diversos golpes perpetrados contra consumidores bancários. Todavia, no caso dos autos entendo que houve culpa exclusiva da vítima, aplicando-se artigo 14, §3º, II, do CDC:

*"Art. 14. O fornecedor de serviços responde,*

*independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.*

**§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:**

***I - o modo de seu fornecimento;***

***II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;***

***III - a época em que foi fornecido.***

**§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.**

**§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:**

***I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;***

***II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”***

*In casu*, a petição inicial e o boletim de ocorrência (fls. 39/40) relatam que o autor recebeu contato de falso atendente de empresa recuperadora de crédito supostamente conveniada ao corréu Banco BMG S/A, informando que um cartão de crédito contratado junto ao BMG em 2019 ainda estaria operando descontos em seu benefício previdenciário, e que, para que os valores descontados fossem devolvidos, seria necessário que o requerente realizasse um depósito no valor de R\$ 68.271,23, por intermédio de TED para a empresa “C A G Consultoria Especializada Ltda”, tendo antes recebido um TED do Banco Santander no valor de R\$ 76.846,34, já que o valor a ser restituído corrigido era de R\$ 8.575,11. Narra-se que, seguindo as instruções do falsário, o requerente efetuou a referida transferência TED no montante de R\$ 68.271,23 (fl. 30), tendo, posteriormente ao ocorrido, notado que teria sido reativado o cartão



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de crédito RMC nº 15414221, junto ao Banco BMG, que havia sido cancelado em 2019 (fls. 31/34), e contratado o empréstimo consignado nº 000577703772, junto ao Banco Mercantil do Brasil S/A, no valor de R\$ 76.606,28, a ser pago em 84 parcelas de R\$ 1.790,84 (fls. 159/163).

Da narrativa dos fatos acima apontados, percebe-se a clara ocorrência de descuido por parte do requerente, que recebendo contato do falsário, acabou por seguir as instruções deste, o que resultou nas operações objurgadas, em afastamento da cautela esperada, atualmente, por um correntista.

De início, no que tange à suposta reativação do cartão de crédito consignado, não há elementos nos autos que corroborem a narrativa do apelante.

Em análise ao histórico de empréstimo consignado colacionado às fls. 31/34, verifica que o cartão de crédito RMC nº 15414221 está ativo desde 04/09/2019, não tendo o autor trazido aos autos qualquer prova de que tal cartão teria sido cancelado ou que o cancelamento tenha sido solicitado por este.

Portanto, observado que o próprio requerente admitiu ter contratado o cartão junto ao Banco BMG S/A em 2019, não há de se falar na devolução dos valores descontados em virtude do aludido cartão de crédito consignado, uma vez que não há qualquer indício de que o cartão tenha sido reativado após a ação do golpista, como aventado pelo apelante, sendo que sequer foi comprovado seu cancelamento previamente à celeuma.

Ressalto, aliás, que o cartão de benefício consignado pode ser cancelado pela parte autora a qualquer tempo, nos termos do artigo 17-A da Instrução Normativa nº 28/2008 do INSS.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademais, observa-se que o contrato de empréstimo consignado nº 000577703772, no valor de R\$ 76.606,28, já se encontra cancelado e que, ao que consta dos registros do corréu Banco Mercantil, nenhum desconto chegou a ser efetuado no benefício previdenciário da parte autora (fls. 166/168 e 267).

Nessa senda, vale registrar que o próprio INSS, em resposta à ofício (fls. 173/174), informou que o empréstimo consignado nº 000577703772 se encontra excluído desde 05/2024, de modo que, considerando que o aludido contrato foi firmado em 31/05/2024 (fl. 159), é possível concluir que não houve tempo hábil para efetuar qualquer desconto indevido.

Isto posto, anotado que o autor sequer impugnou os documentos e alegações atinentes ao cancelamento da aludida avença e à ausência de descontos, denota-se a falta de interesse de agir no que concerne aos pleitos de inexigibilidade e repetição de indébito de tal empréstimo consignado.

Além do mais, quanto à transferência TED no importe de R\$ 68.271,23 (fl. 30), que seria produto do empréstimo nº 000577703772, junto ao Banco Mercantil, registro que não há prejuízo ao autor, já que tal empréstimo foi cancelado pela aludida instituição financeira, anotado que o valor restante após operação, isto é, a quantia que sobrou do mencionado empréstimo após a referida transferência TED, encontra-se depositada nos autos (fls. 58/65).

Por consectário, não há de se falar em indenização por danos morais no caso sob comento, haja vista que a reativação do cartão RMC não foi demonstrada nos autos e que o empréstimo consignado foi cancelado administrativamente, antes mesmo do ajuizamento da



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

presente demanda.

Assim, nada há que se modificar na r. sentença.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente votados ao prequestionamento, tenho por **expressamente prequestionada**, nesta instância toda matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Na hipótese de oposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, fica registrado que o seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que, nessa espécie de recurso, não cabe sustentação oral.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, **aplicar-se-á a multa** prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Ante o disposto no artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios para 11% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça concedida.

**MARIA SALETE CORRÊA DIAS**  
**RELATORA**