



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2026.0000312959**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1010445-41.2024.8.26.0286, da Comarca de Itu, em que é apelante IVONE CRISTINA FERNANDES TABARIN (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A e BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em 12ª 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 Exmos. Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 8 de abril de 2026.

**CASTRO FIGLIOLIA**

**RELATOR**

**Assinatura Eletrônica**

2

**PODER JUDICIÁRIO  
SÃO PAULO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

**VOTO Nº: 42982**

**APELAÇÃO Nº: 1010445-41.2024.8.26.0286**

**COMARCA: ITU – 2ª VARA CÍVEL**

**JUIZ: BRUNO HENRIQUE DI FIORE MANUEL**

**APTE.: IVONE CRISTINA FERNANDES TABARIN (JUSTIÇA GRATUITA)**

**APDO.: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A; BANCO BRADESCO S/A**

**AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA IMPROCEDENTE – GOLPE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO** – movimentações havidas na conta corrente da apelante ditas fraudulentas realizadas mediante uso de senha – boletim de ocorrência lavrado sete dias após o ocorrido – falta de comunicação para bloqueio da conta que continuou sendo utilizada normalmente pela apelante – falha na prestação de serviço – não ocorrência – ausência de cautelas mínimas por parte da apelante, o que atraiu para ela a responsabilidade exclusiva pelo infortúnio – art. 14, § 3º, II do CDC – atuação do apelado Banco Mercantil que minimizou o prejuízo sofrido pela apelante – dano moral – inocorrência – sentença mantida nos termos do art. 252 do RITJSP – recurso desprovido.

Vistos.

A presente ação foi assim relatada: *“Vistos. Trata-se de ação pelo procedimento comum com pedido de tutela provisória de urgência que IVONE CRISTINA FERNANDES TABARIN move contra BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A e BANCO BRADESCO S/A, alegando, em síntese, que em 08 de fevereiro de 2024, utilizava o 'chat' no aplicativo do 1º Réu, para esclarecer dúvidas com relação à sua conta bancária, quando foi encaminhada para um número de telefone para dar*

**PODER JUDICIÁRIO  
SÃO PAULO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

3

*continuidade ao atendimento, com 'suposta' atendente chamada "Camila", que demonstrava profundo entendimento das operações do referido Réu. Afirma que a Sra. "Camila" orientou a Autora a realizar simulações de empréstimos consignados, e sugeriu a consolidação dos empréstimos já existentes em um único contrato com o 1º Réu, supostamente como algo mais "vantajoso". Além dessa vantagem, teria o benefício econômico de pagar parcelas futuras em um prazo maior e o recebimento de diferença de troco proveniente do saldo do contrato consignado anterior. Narra que, em virtude de sua condição de hipervulnerabilidade técnica, a Autora confiou na recomendação da Sra. "Camila", contratando outros empréstimos que acabaram se revelando, na verdade, via crucis na vida financeira da Autora. Afirma que a falha no dever de sigilo e segurança dos Corrêus foi tamanha, que não só permitiram a prática da fraude relacionada aos empréstimos bancários, mas também a violação dos direitos e dados sensíveis da Autora. Após a contratação dos empréstimos fraudulentos, a Autora, conforme sugerido, realizou diversas transações via PIX, totalizando R\$ 31.994,70 (trinta e um mil novecentos e noventa e quatro reais e setenta centavos) para diferentes destinatários. Alega que já possuía outros empréstimos, restando um saldo de R\$ 12.621,00 (doze mil, seiscentos e vinte e um reais) para ser liquidado, mas diante da fraude, o débito alcançou o valor de R\$ 82.454,94 (oitenta e dois mil, quatrocentos e cinquenta e quatro reais e noventa e quatro centavos). A Autora tentou reverter a situação junto ao 1º Réu, que informou ter conseguido reaver a quantia de R\$ 51.076,80 (cinquenta e um mil, setenta e seis reais e oitenta centavos), porém o valor de R\$ 31.994,70 (trinta e um mil, novecentos e noventa e quatro reais e setenta centavos) já havia sido repassado integralmente aos fraudadores. Também registrou ocorrência perante a Polícia Civil do estado de São Paulo. Afirma que o 2º Réu foi incluído no polo passivo da demanda por ter sido a instituição financeira que recebeu todas as transferências via pix e não adotou as cautelas devidas. Requer a concessão da tutela específica da obrigação, nos termos do parágrafo 3º do art. 84 do CDC, para suspender todos os descontos dos empréstimos realizados até o julgamento de mérito desta ação judicial. No mérito, postula pela procedência da ação para declarar nulos os empréstimos fraudulentos, extinguindo-se qualquer responsabilidade financeira deles decorrentes; condenar os Corrêus, solidariamente, a restituírem à Autora, de*

*forma dobrada, todos os valores que foram descontados mensalmente para pagamento dos referidos empréstimos; condenar os Corréus, solidariamente, a compensarem a Autora a título de dano moral, mediante pagamento de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais). Tutela provisória de urgência deferida às fls. 163/164 Devidamente citado, o Banco Bradesco S/A apresentou contestação às fls. 418/435, arguindo, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva ad causam e, ainda, impugnando o pedido de justiça gratuita. No mérito, sustenta a inexistência de falha na prestação de serviços, ausência de responsabilidade civil do banco, culpa exclusiva de terceiro, ausência de configuração de danos materiais e ausência de comprovação do dano moral. O Banco Mercantil do Brasil S/A, por sua vez, apresentou contestação às fls. 468/475, onde refutou os argumentos da autora, aduzindo que todos os empréstimos foram regularmente contratados e que a autora foi vítima de golpe aplicado por terceiros. Defende que as operações foram realizadas com utilização dos dados pessoais e senhas da autora, de modo que não tinha como identificar que não era a própria autora quem estava realizando as operações. Pugna pela improcedência dos pedidos. As partes manifestaram desinteresse na produção de provas, requerendo o julgamento antecipado do mérito.”.*

A ação foi julgada improcedente (fls. 598/605). A autora foi condenada no pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade da justiça a ela concedida.

Inconformada, a autora apelou (fls. 612/635). Alegou que inicialmente fez contato com o chat oficial do Banco Mercantil. Em um determinado momento esse atendimento foi interrompido. Na sequência, recebeu ligação de uma suposta atendente de prenome “Camila” para dar continuidade ao atendimento. A atendente lhe forneceu todos os seus dados bancários e informações que tinham sido trocadas no chat oficial. Foi orientada a realizar simulações de empréstimos consignados. A golpista lhe sugeriu a consolidação dos empréstimos já existentes em um único contrato, o que acabou fazendo, sendo vítima do golpe. As falhas incorridas pelos apelados são claríssimas e não foram, em momento algum, refutadas de forma fundamentada e à luz das peculiaridades do caso concreto. Dizem respeito tanto ao mal funcionamento do Mecanismo de Devolução Especial (MED), quanto ao vazamento de

dados sensíveis da Apelante. Só por isso já seria o caso de se reconhecer o dever de reparação. A responsabilidade dos apelados é objetiva, independentemente da demonstração de culpa do prestador de serviços pelos danos causados ao consumidor. Restou comprovado que as transações contestadas foram atípicas e totalmente divergentes do perfil apresentado pelo cliente, evidenciando a falha no sistema de segurança do banco. Alinhavou outros argumentos e pediu que o recurso fosse provido para o fim de a ação ser julgada procedente.

Em suas respostas (fls. 645/651 e 652/666), os apelados basicamente pediram que o recurso fosse desprovido.

Houve oposição ao julgamento em sessão virtual (fls.670 e 675).

É a síntese necessária.

Por primeiro, consigne-se que em vista da oposição apresentada, a apreciação do recurso se deu em sessão presencial, com ampla possibilidade de as partes sustentarem seus argumentos oralmente.

No mais, o recurso comporta conhecimento porque interposto no prazo e isento de preparo diante da gratuidade de justiça concedida à apelante a fls.133.

A questão foi assim decidida: *“...O feito comporta o julgamento antecipado, na forma do art. 355, I, do Código de Processo Civil, porquanto a matéria de fato está suficientemente demonstrada pela prova documental já produzida, sendo desnecessária a produção de outras provas. Ademais, as partes manifestaram desinteresse na produção de novas provas. I - DAS PRELIMINARES 1.1. Da ilegitimidade passiva arguida pelo Banco Bradesco S/A Em relação à preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo Banco Bradesco S/A, entendo que não merece acolhimento. A legitimidade para a causa, segundo a teoria da asserção adotada pelo ordenamento jurídico brasileiro, é aferida conforme as afirmações feitas pelo autor na inicial. No caso, a autora incluiu o Banco Bradesco S/A no polo passivo por ter sido a instituição financeira que recebeu todas as transferências via PIX, alegando que não adotou as cautelas devidas, o dever de segurança que cabe às instituições financeiras. Segundo a narrativa da inicial, as transferências fraudulentas teriam sido realizadas para contas mantidas no Banco Bradesco S/A, e este não teria adotado mecanismos de segurança suficientes para detectar a operação suspeita, o que, em tese, poderia*

*configurar sua responsabilidade. Assim, considerando os termos da inicial e a natureza da relação jurídica material discutida, constata-se que o Banco Bradesco S/A, em tese, poderia ser responsabilizado pelos danos alegados, o que é suficiente para reconhecer sua legitimidade passiva. Ressalte-se que a análise da responsabilidade civil do réu e de sua eventual participação ou não nos fatos narrados é questão de mérito, que será objeto de apreciação oportuna. Desse modo, rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo Banco Bradesco S/A. 1.2. Da impugnação à justiça gratuita. Quanto à impugnação à gratuidade da justiça formulada pelo Banco Bradesco S/A, também não merece acolhimento. A autora apresentou documentação comprobatória de sua condição financeira, demonstrando ser pessoa idosa que possui como única fonte de renda aposentadoria por idade. Ademais, comprovou que, em razão dos empréstimos questionados, teve sua renda comprometida. O benefício da gratuidade da justiça foi concedido à fl. 133, após análise dos documentos apresentados pela autora, não tendo o impugnante apresentado provas capazes de afastar a presunção de veracidade da declaração de hipossuficiência. Diante disso, mantenho a concessão da gratuidade da justiça à autora. II - DO MÉRITO 2.1. Da relação de consumo e aplicação do CDC. Verifico que a relação existente entre as partes é de consumo, tendo de um lado a autora, na qualidade de consumidora, e de outro lado as instituições financeiras requeridas, como fornecedoras de serviços bancários, estando a relação jurídica regida pelo Código de Defesa do Consumidor, inclusive com a possibilidade de inversão do ônus da prova, na forma do art. 6º, VIII, do CDC. Sobre a aplicação do CDC às instituições financeiras, aplica-se a Súmula nº 297 do STJ: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras." 2.2. Da responsabilidade civil das instituições financeiras A responsabilidade civil das instituições financeiras por falhas na prestação de serviços bancários encontra embasamento no art. 14 do CDC, que dispõe: "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." Contudo, o mesmo dispositivo legal prevê causas excludentes de responsabilidade no § 3º: "§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo*

*prestado o serviço, o defeito inexistente; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro." No caso em análise, a autora alega ter sido vítima de golpe, afirmando que teria sido enganada por terceiros que teriam se aproveitado de suposta falha nos sistemas de segurança dos réus. Entretanto, a análise minuciosa dos documentos juntados aos autos revela situação diversa. Conforme se verifica às fls. 125/131, as conversas mantidas entre a autora e o Banco Mercantil ocorreram através da plataforma digital da própria requerida, sendo o atendimento integralmente eletrônico. Essas conversas se estenderam até o dia 09/02/2024, não havendo nelas qualquer menção à realização de empréstimos ou interação com a pessoa identificada pela autora como "Camila" na petição inicial. É crucial destacar que o documento de fls. 132 revela conversas posteriores, ocorridas nos dias 19 e 20/02/2024, travadas entre a autora e um número particular de telefone, nas quais a autora questiona onde está o valor da sua conta. Esse fato é relevante porque os empréstimos foram realizados nos dias 09 e 14/02/2024, e as transferências via PIX foram efetuadas pela própria autora entre os dias 14 e 16/02/2024, conforme comprova a documentação de fls. 117. Portanto, não há indícios de que tenha ocorrido falha na segurança dos sistemas bancários que caracterizaria o fortuito interno. Tampouco há evidências de violação na proteção de dados da autora ou de que terceiros, utilizando-se da plataforma em nome da requerida, tenham induzido a autora a realizar qualquer transação. Pelo contrário, as provas dos autos demonstram que a própria autora manifestou interesse em realizar os empréstimos, inclusive com pressa para sua concretização, conforme se depreende das conversas juntadas aos autos. A jurisprudência é pacífica no sentido de que, embora as instituições financeiras respondam objetivamente pelos danos gerados por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ), tal responsabilidade é afastada quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor, como ocorre no presente caso. No caso em análise, está claramente demonstrada a culpa exclusiva da autora, que, por vontade própria, realizou as transações questionadas. As provas documentais são robustas em evidenciar que não houve intervenção ou falha de segurança das instituições financeiras que pudesse ter contribuído para os danos alegados. Os empréstimos foram contratados regularmente, mediante procedimentos de segurança habituais, com utilização dos dados pessoais e*

*senhas da própria autora. Do mesmo modo, as transferências via PIX foram realizadas pela própria demandante, não havendo como as instituições financeiras identificarem que tais operações não correspondiam à real vontade da correntista, principalmente considerando que foram utilizados seus dados e credenciais de acesso. Além disso, é importante ressaltar que as instituições financeiras estabelecem limites de transações e implementam medidas de segurança para proteção de seus clientes, contudo, quando o próprio consumidor voluntariamente realiza as operações, utilizando seus dados pessoais e senhas, não há como imputar responsabilidade ao banco por eventuais prejuízos decorrentes dessas transações. Diante do conjunto probatório apresentado, verifica-se que está caracterizada a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC, qual seja, a culpa exclusiva do consumidor, o que afasta a responsabilidade civil das instituições financeiras requeridas. 2.3. Dos danos materiais e morais Como consequência lógica do reconhecimento da culpa exclusiva da autora, não há que se falar em declaração de nulidade dos contratos de empréstimo, restituição de valores ou indenização por danos morais. Os contratos de empréstimo foram celebrados de forma regular, com observância dos procedimentos de segurança usuais, mediante utilização dos dados pessoais e senhas da própria autora. Assim, produzem todos os efeitos jurídicos deles decorrentes, não havendo fundamento legal para declaração de sua nulidade. Quanto aos danos materiais correspondentes às transferências via PIX realizadas pela autora, também não há base legal para determinar seu ressarcimento pelas instituições financeiras requeridas, uma vez que restou demonstrada a culpa exclusiva da consumidora, que, por vontade própria, efetuou as transações questionadas. No tocante aos danos morais, ausente o nexo de causalidade entre a conduta das instituições financeiras réis e os danos alegados pela autora, em razão do reconhecimento da culpa exclusiva da consumidora, não há que se falar em responsabilidade civil dos requeridos. III – DISPOSITIVO Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos..”.*

A r. sentença deve ser mantida por seus fundamentos, os quais ficam adotados como razão de decidir, nos termos do permissivo contido no art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça, de seguinte teor: “Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida,

*quando suficientemente motivada, houver de mantê-la”.*

Diga-se que o STJ entendeu válida a disposição, ao reconhecer “a viabilidade de órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação do decisum” (REsp. 662.272/RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha; REsp, 641.963/ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, REsp. 592.092/AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon e REsp. 265.534/DF, 4ª Turma – Rel, Min. Fernando Gonçalves).

O i. magistrado “a quo” abordou detidamente todos os pontos do litígio. Não obstante, agregam-se à sentença os seguintes comentários.

Pois bem.

Cediço que o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às relações entre clientes e instituições financeiras, bem como que a inversão do ônus da prova se apresenta como um dos direitos destinados à facilitação da defesa dos direitos do consumidor em juízo. Também não se ignora a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, nos termos do artigo 14 e parágrafos do C.D.C.

As referidas premissas não podem ser levadas ao extremo a ponto de se carrear sempre e sempre o ônus de provar ao prestador de serviços, nem de fazer que ele responda pelo pagamento de indenização, quando não se patenteou a ocorrência do dano.

Diga-se que a inversão do ônus da prova, nos termos da legislação consumerista, não constitui necessariamente regra de julgamento ou de procedimento. Na verdade, ela constitui um direito de facilitação da defesa do direito do consumidor em Juízo, nos precisos termos preconizados pelo art. 6º, VIII do C.D.C., *in verbis*:

*“Art. 6º. São direitos básicos do consumidor: (...)*

*VIII – a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova (destaquei em negrito), a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”.*

Nem sempre o consumidor é beneficiado com a facilitação da

defesa dos seus direitos, prevista em lei. Como se verifica da leitura do dispositivo legal em comento, para que seja determinada a inversão do ônus da prova prevista na Lei nº 8.078/90, necessária se faz a aferição da presença de alegação verossímil ou da hipossuficiência do consumidor.

Como visto nos autos, a apelante afirmou que entre os dias 10 e 14 abril de 2024 foi vítima do denominado “golpe da falsa central de atendimento”, situação em que terceiro detentor de informações bancárias sigilosas, entra em contato telefônico informando ser representante da instituição financeira e informando a respeito de operações em sua conta bancária. A apelante, contudo, lavrou boletim de ocorrência apenas em 20/02/2024 (fls. 123/124) e deixou de comunicar de imediato ao apelado Banco Mercantil (banco onde possui conta) acerca do ocorrido.

Ademais, as transações (empréstimos e pix) foram realizadas entre 9 e 14/2/2024 (fls. 86/104), mediante o uso de senha pessoal. A apelante trouxe aos autos cópia de mensagens trocadas com suposto funcionário do Mercantil datadas de 19 e 20/2/24 (fls. 132), ou seja, bem depois de ocorridas, como bem asseverado pelo juiz “a quo”.

As mensagens datadas até 9/2 foram trocadas com o próprio Mercantil e nelas não há qualquer irregularidade demonstrada (fls. 126/131).

O apelado Mercantil afirmou em sua contestação: “ *Conforme o próprio autor descreve em sua petição inicial, os fatos narrados foram cometidos por ele mesmo, sem qualquer intervenção de qualquer funcionário ou preposto do réu. Veja-se que o Autor agindo em extrema má-fé, e na tentativa de acobertar um prejuízo que o próprio deu causa, narra que recebeu uma ligação de uma mulher se passando por atendente do Banco Mercantil informando a respeito de empréstimo, e que após seguir os procedimentos informados, bem como confirmar seus dados pessoais em ligação telefônica teve transações não reconhecidas em sua conta bancária, o que lhe causou prejuízos. Pois bem! Da análise da petição inicial, bem como pelos poucos documentos anexados à inicial, é possível constatar a ausência de qualquer reponsabilidade do Banco Mercantil no caso em concreto, uma vez que o Autor foi displicente com a guarda e sigilo de suas próprias informações. O próprio Cliente confessa ter sido vítima de um golpe, confirmando ter acreditado se tratar um preposto*

*do Banco, sem adotar as medidas de segurança cabíveis que se espera do consumidor.”* (fls. 286/287).

No caso dos autos, infelizmente a apelante não tomou as cautelas mínimas necessárias.

Desta forma, não há como se reconhecer falha na prestação dos serviços disponibilizados pelo apelado Mercantil e muito menos o surgimento de dano moral em desfavor da apelante.

Ademais, o perfil da apelante é condizente com as transações realizadas. No seu extrato do INSS (fls. 43/50), há vários empréstimos e este foi um dos motivos que embasou seu pedido de gratuidade de justiça que foi concedido pelo juízo “a quo”. Nos extratos bancários, também há diversas movimentações de transferências via pix (fls. 118/122).

Por esta razão, as transações realizadas pela apelante nos dias 10 a 14 de abril de 2024 não destoaram do perfil da apelante.

O apelado Mercantil afirmou ainda em suas contrarrazões: *“Isso porque as operações financeiras realizadas não deram ensejo ao chamado “bloqueio preventivo de conta” justamente por se encontrar dentro dos parâmetros de utilização da apelante. Com efeito, as operações de crédito impugnadas pela apelante NÃO destoam em absoluto do seu perfil bancário, pelo que não se pode atribuir ao banco apelado a responsabilidade de supor a ocorrência de fraude, não havendo que falar em falha na prestação de seus serviços bancários também por esse viés.”* (fls. 648).

Já o Banco Bradesco afirmou que apenas recepcionou as transferências via pix que a apelante fez para terceiros (fls. 656), sendo que não se cogita de falha na abertura da conta que pudesse ensejar eventualmente a responsabilidade da referida instituição financeira.

O corolário é a manutenção integral da sentença.

Em vista da sucumbência recursal, impõe-se a majoração dos honorários para 12% do valor da causa, nos termos do artigo 85, § 11 do CPC, observada a gratuidade de justiça concedida à apelante.

**PODER JUDICIÁRIO  
SÃO PAULO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

Nesses moldes, **nega-se provimento ao recurso.**

**CASTRO FIGLIOLIA**

Relator