



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000169553**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010898-91.2025.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante MARIA APARECIDA SANTANA ANDUJAS, é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 4 de março de 2026.

**ERNANI DESCO FILHO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N.º 11722

APELAÇÃO Nº 1010898-91.2025.8.26.0224

APELANTE: MARIA APARECIDA SANTANA ANDUJAS

APELADO: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

APELAÇÃO. Ação Declaratória de Inexistência de Dívida c/c Restituição de Valores Pagos em Dobro e Pedido de Indenização por Danos Materiais e Morais, com Tutela Antecipada. Requereu a condenação do réu em danos materiais e morais. Sentença de improcedência.

Responsabilidade do Banco. Pretensão da autora apelante de que seja reconhecida a responsabilidade da instituição financeira. Não cabimento. Para a concretização do golpe houve colaboração da vítima. Não há como imputar a responsabilidade ao Banco réu pelo golpe sofrido. Trata-se de fortuito externo.

Dano material. Pretensão da autora apelante de que seja condenada a instituição financeira em danos materiais. Não cabimento. Não é cabível a devolução dos valores, em dobro, a título de danos materiais, considerando que se trata de fortuito externo.

Dano moral. Pretensão da autora apelante de que seja condenado o Banco réu à indenização por danos morais. Não cabimento. Não se verifica o nexo de causalidade entre a conduta do apelado e os supostos danos sofridos pela apelante. Incabível a fixação de indenização por danos morais.

Sentença mantida. Honorários advocatícios majorados para 12%, nos termos do artigo 85, §11, do CPC.

RECURSO DESPROVIDO.

Cuida-se de recurso interposto contra a r. sentença de fls. 170/173, pela qual foram julgados **improcedentes** os pedidos deduzidos em Ação Declaratória de Inexistência de Dívida c/c Restituição de Valores Pagos em Dobro e Pedido de Indenização por Danos Materiais e Morais, com Tutela Antecipada proposta por Maria Aparecida Santana Andujas contra BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

Sustenta a apelante Maria Aparecida Santana Andujas (fls. 176/186), em síntese, que: a) deve ser reconhecida a responsabilidade da instituição financeira,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com a consequente declaração de inexigibilidade de todos os contratos fraudulentos firmados, além da condenação em danos materiais e morais; b) deve ser condenado o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários sucumbenciais.

Contrarrazões apresentadas às fls. 229/233.

Não houve recolhimento do preparo recursal por ser a apelante beneficiária da Justiça Gratuita (fl. 234).

Recebo o recurso nos seus regulares efeitos.

**É o relatório.**

A autora propôs Ação Declaratória de Inexistência de Dívida c/c Restituição de Valores Pagos em Dobro e Pedido de Indenização por Danos Materiais e Morais, com Tutela Antecipada, requerendo a declaração de inexigibilidade de todos os contratos fraudulentos firmados a partir de setembro de 2024, bem como a condenação do réu à restituição em dobro dos valores pagos indevidamente, além da responsabilização do Banco réu pelos danos morais sofridos. Relatou que, em 4 de setembro de 2024, recebeu uma ligação de suposto funcionário da instituição financeira ré, que, possuindo todos os seus dados pessoais e bancários, a induziu a conceder acesso ao aplicativo do Banco. Sustentou que, a partir desse acesso, foram realizadas diversas operações fraudulentas em seu nome, como: a) empréstimo consignado no valor de R\$21.806,99 (vinte e um mil, oitocentos e seis reais e noventa e nove centavos), parcelado em 84 vezes de R\$ 496,67 (quatrocentos e noventa e seis reais e sessenta e sete centavos); b) empréstimo pessoal no valor de R\$2.317,16 (dois mil, trezentos e dezessete reais e dezesseis centavos), parcelado em 36 vezes de R\$425,56 (quatrocentos e vinte e cinco reais e cinquenta e seis centavos); c) antecipação de 13º salário no valor de R\$469,86 (quatrocentos e sessenta e nove reais e oitenta e seis centavos); d) saques em cartão consignado (R\$1.330,00 e R\$1.575,00); e) por fim, realizaram duas transferências via PIX, uma no valor de R\$ 8.500,00 e a outra no valor de R\$700,00. Diante disso, registrou boletim de ocorrência e apresentou reclamação junto ao PROCON/Guarulhos,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ocasião em que a própria instituição financeira teria reconhecido falhas em seus sistemas e a existência de contratos ativos em nome da autora. Ressaltou que tais descontos recaíram diretamente sobre seu benefício previdenciário de natureza alimentar, reduzindo substancialmente sua renda e comprometendo a aquisição de medicamentos e despesas essenciais.

Citado, o réu apresentou Contestação (fls. 115/124), suscitando, preliminarmente, a ausência de pretensão resistida e falta de requerimento administrativo prévio. No mérito, pugnou pela improcedência da pretensão inicial, por ausência de responsabilidade, tendo sustentado que todas as transações foram realizadas por meio do aplicativo bancário da própria autora, com uso de senha pessoal, e que a fraude decorreu da conduta exclusiva da consumidora ao fornecer dados a terceiros.

Sobreveio réplica (fls. 167/169).

A r. sentença, por seu turno, julgou **improcedentes** os pedidos. Primeiramente, foram afastadas as preliminares arguidas. Ademais, no mérito, foi possível constatar que os empréstimos e transferências questionados foram realizados por intermédio do aplicativo oficial da instituição financeira, mediante uso de senha pessoal e dispositivo cadastrado em nome da autora. Ainda que a autora tenha alegado ter sido ludibriada por terceiros a fornecer seus dados de acesso, trata-se de hipótese de fortuito externo, que afasta a responsabilidade objetiva do Banco. A instituição financeira disponibiliza mecanismos de segurança, mas não pode se responsabilizar pela entrega voluntária de credenciais pessoais do cliente a estelionatários. A jurisprudência do STJ tem diferenciado situações de fortuito interno, que vincula a responsabilidade da instituição (ex: clonagem de cartão e falhas sistêmicas), daquelas em que há culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. No caso concreto, restou configurado que a autora forneceu informações sigilosas a pessoas estranhas, inexistindo falha comprovada nos sistemas do réu. Nesse contexto, não há como reconhecer a inexigibilidade dos contratos, tampouco se cogitar de restituição de valores ou de indenização por danos morais, ausente o nexo



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

causal entre a conduta do Banco e o dano alegado. Em razão da sucumbência, foi condenada a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios da parte adversa, arbitrados em 10% sobre o valor atribuído à causa, observada a justiça gratuita concedida.

Considerando os argumentos suscitados em sede recursal, os pedidos da autora **não comportam acolhimento**.

A ação é declaratória de inexistência de dívida e de indenização por danos materiais e morais, na qual a autora afirma ter sido vítima de fraude.

*In casu*, impunha-se à autora a demonstração da verossimilhança de suas alegações, com finalidade de ensejar a aplicação do artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor.

Pelo próprio texto da lei, o critério da verossimilhança é requisito para a inversão do ônus da prova. E a inversão do ônus da prova não é automática, pois fica a critério do Juízo dependendo da presença dos requisitos.

A falta de verossimilhança das alegações da apelante impede o reconhecimento de ato ilícito por parte do Banco. O fato descrito não encontra respaldo na prova documental. As provas dos autos dão crédito à versão apresentada pelo réu.

Segundo a inicial, a autora teria recebido uma ligação de um suposto funcionário da instituição bancária, que, segundo ela, possuía todos os seus dados pessoais. Durante a ligação, o terceiro a induziu a conceder acesso ao aplicativo do Banco. Após seguir os procedimentos indicados, se deu conta de que havia sido vítima de fraude, pois, a partir desse acesso, foram realizadas diversas operações fraudulentas.

Nesse sentido, a narrativa demonstra que a conduta negligente da apelante foi causa suficiente para a consumação da fraude que fora vítima.

Analisando o relato da autora, percebe-se que ela foi vítima de golpe. Portanto, não há como imputar a responsabilidade ao apelado pelo golpe sofrido, porque se trata de fortuito externo.

A responsabilidade é do consumidor quanto ao dever de agir com zelo e cuidado na guarda de seus dados pessoais.

Diante da ausência denexo causal entre a conduta do apelado e o golpe sofrido pela apelante, deve ser aplicado o artigo 14, §3º, II, do CDC, que afasta a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços quando comprovada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

No caso, embora a autora queira responsabilizar a instituição financeira por falha na prestação de serviços, conclui-se que não foi por negligência do apelado que o fato danoso ocorreu. *In casu*, ficou evidenciado que a conduta descrita pela autora contribuiu para que fosse vítima de terceiros.

Assim, não se verifica o nexode causalidade entre a conduta do apelado e os supostos danos sofridos pela apelante.

Neste sentido já decidiu esta C. 18ª Câmara de Direito Privado:

***“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Golpe da falsa central de atendimento – Autora que, após receber ligação supostamente do banco, realizou transações bancárias seguindo orientações de estelionatários – Sentença de improcedência – Pretensão de reforma – INADMISSIBILIDADE: Autora que, ao receber uma ligação de suposta central de atendimento do banco, seguiu as instruções de estelionatários e realizou as transações bancárias e empréstimo pessoal mediante utilização de senha pessoal e intransferível. Ausência de falha na prestação de serviço do Banco em decorrência de fortuito externo. Colaboração involuntária da vítima. Culpa de terceiro fraudador. Nexo causal rompido. Aplicabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO”.*** (TJSP; Apelação Cível 1002165-69.2025.8.26.0505; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão

Pires - 3ª Vara; Data do Julgamento: 26/11/2025; Data de Registro: 26/11/2025). (grifei e destaquei).

**“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO.** Alegação de não contratação de empréstimos pessoais e transferências de valores em cartão de crédito. Sentença de procedência. Pretensão do réu de reforma. **ADMISSIBILIDADE:** Autor atendeu ligação de estelionatários, tendo fornecido seus dados pessoais. Operações realizadas mediante senha pessoal e intransferível. Ausência de falha na prestação de serviço do Banco em decorrência de fortuito externo. Colaboração involuntária da vítima. Culpa de terceiro fraudador. Nexo causal rompido. Aplicabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença reformada. **RECURSO PROVIDO”.** (TJSP; Apelação Cível 1000960-72.2025.8.26.0224; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/11/2025; Data de Registro: 14/11/2025). (grifei e destaquei).

**“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Golpe da falsa central de atendimento – Autores que, após receberem suposta ligação do banco réu, realizaram operações em terminal de autoatendimento seguindo a orientação de terceiros – Sentença de procedência – Pretensão do réu de reforma. **ADMISSIBILIDADE:** Autora cotitular da conta que, mediante a orientação de terceiros estelionatários, realizou operações em terminal de autoatendimento. Ausência de falha na prestação de serviço do Banco em decorrência de fortuito externo. Colaboração involuntária da vítima. Culpa de terceiro fraudador. Nexo causal rompido. Aplicabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença reformada. **RECURSO PROVIDO”.** (TJSP; Apelação Cível 1002251-25.2023.8.26.0274; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itápolis - 2ª Vara; Data do Julgamento: 05/02/2025; Data de Registro: 05/02/2025). (grifei e destaquei).**

Os precedentes jurisprudenciais acima citados enfrentam questão semelhante àquela dos autos, razão pela qual ilustram o julgamento.

Feitas tais considerações e superadas essas questões, no que concerne à responsabilização do apelado pelos supostos danos de ordem material e moral, é descabida a imposição das sanções, pois demonstrada a culpa exclusiva da apelante pelos eventos a que se refere.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, majoro os honorários advocatícios para 12% sobre o valor da causa, atualizado, em vista do trabalho adicional desenvolvido em sede recursal, nos moldes do art. 85, §11, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

**ERNANI DESCO FILHO**  
**RELATOR**