



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000315774

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011106-86.2025.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante MARLENE APARECIDA DE AVILA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 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 Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente), SANDRA GALHARDO ESTEVES E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 9 de abril de 2026.

JACOB VALENTE
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO n° 1011106-86.2025.8.26.0576

Apelante: MARLENE APARECIDA DE AVILA

Apelado: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A

Comarca: SÃO JOSÉ DO RIO PRETO

Voto n° 45775

***INÉPCIA** – Recurso que não é inepto, porquanto de sua simples leitura se podem inferir os motivos pelos quais a autora pretende a reforma da decisão que lhe foi desfavorável, sendo o que basta ao seu conhecimento, a teor do contido no art. 1.010/CPC – Preliminar repelida.

RESPONSABILIDADE CIVIL – DECLARATÓRIA c/c DANO MATERIAL e MORAL – Golpe da “falsa central telefônica” – Recebimento de ligação de falsário que se passou por preposto do banco-réu e que culminou na contratação de refinanciamento e empréstimo com troca, que foi transferido para o falsário, pretendendo, agora, cancelamento do contrato, restituição e indenização – Ação julgada improcedente – Insurgência pela autora – Descabimento – Relação de consumo que é incontroversa – Excludente de responsabilidade, contudo, que desonera o banco, que não participou, nem de forma mínima, do evento – Aplicação do art. 14, §3º, inc. II, CDC – Golpe praticado por terceiro e ratificado pela autora, que seguiu os procedimentos que lhe eram indicados; abriu o aplicativo bancário e acabou por contratar o refinanciamento e realizar o PIX para o fraudador – Atuação ingênua da autora que foi determinante para o sucesso da prática delituosa – Inexistência de falha na prestação do serviço ou mesmo de violação do dever de segurança que possa ser imputado ao banco – Sentença mantida – Honorários recursais devidos e elevados para 15% sobre o valor da causa, observada a gratuidade – Precedentes – Recurso desprovido.*

1. Trata-se de recurso de apelação tirado contra a r. sentença que **julgou improcedente** a ação de reparação por danos materiais e morais que MARLENE APARECIDA DE AVILA moveu em face do BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A e através da qual pretendia anulação do contrato de empréstimo, repetição do indébito em dobro e indenização por dano moral argumentando que foi vítima do golpe popularmente conhecido como "falsa central telefônica", ao fundamento de que inexistente ilícito ou falha na segurança que possa ser imputado ao banco, porquanto a autora confessou que seguiu as orientações do fraudador, tendo o banco comprovado que as transações questionadas foram realizadas a partir do aplicativo instalado em seu telefone celular e após a aposição de suas credenciais de acesso, o que tipifica culpa exclusiva da vítima e do terceiro, fatores que rompem o nexo de causalidade e afastam a responsabilidade objetiva do réu.

Por conta da sucumbência, a autora ficou condenada a pagar as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade sob a qual litiga.

Inconformada apela esta – fls. 254/265 – aduzindo, em síntese, que nunca forneceu sua senha ao fraudador, apenas confirmou seus dados, asseverando que as transações questionadas não foram por si realizadas, além de destoarem do seu perfil de utilização regular da conta.

Invoca a incidência do CDC ao caso e afirma que os documentos carreados aos autos pelo banco não servem como prova por falta de assinatura, além de arguir que cabia ao banco a prova da regularidade da transação questionada, especialmente se considerado que o empréstimo e o pix foram realizados de forma sequencial, sem entrave.

Reiterando que não contratou; pugnando pela aplicação da Súmula 479/STJ ao caso; arguindo falha no dever de segurança e defendendo seu direito a uma justa indenização por dano moral, clama pela reforma da decisão, com inversão do ônus da sucumbência, citando julgados que entende corroborarem suas teses.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, sem preparo, ante a gratuidade da justiça sob a qual a autora litiga e com resposta às fls. 269/284,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com preliminar de inépcia.

Não houve oposição ao julgamento do presente recurso de forma virtual.

É o relatório do necessário.

2. Por presentes os pressupostos processuais de admissibilidade recursal, passa-se à análise do apelo.

Preliminarmente, repele-se a arguição de inépcia, porquanto de simples leitura do recurso se podem inferir os motivos pelos quais a parte autora pretende a reforma da decisão que lhe foi desfavorável, sendo o que basta ao seu conhecimento, a teor do contido no art. 1.010/CPC.

Ao mérito.

Depois de detida análise dos autos, conclui-se que os reclamos da autora não comportam acolhida, como será demonstrado.

Narrou que no dia 03/04/2024 recebeu uma ligação de quem se passou por preposto do réu e, sob o pretexto de cancelar uma operação fraudulenta, passou a seguir os procedimentos junto ao seu aplicativo bancário, o que culminou na contratação de refinanciamento de empréstimo anterior com troco (empréstimo n. 950001050831, firmado em 03/04/2024, no valor de R\$ 2.209,42, com troco de R\$ 792,55), que acabou por transferir para o falsário através de PIX no valor de R\$ 830,00.

A despeito de se lamentar o ocorrido, não há, no caso em tela, nenhuma conduta ilícita que possa ser atribuída ao banco e que justificasse lhe impor responsabilidade pelos resultados colhidos pela autora, que concorreu de forma direta para a concretização da fraude.

Confessou ter seguido todos os procedimentos que lhe eram informados pelo fraudador, que geraram a contratação do empréstimo e também a transferência via PIX do saldo obtido para a conta do terceiro, tal qual se pode ver do Boletim de Ocorrência Policial de fls. 26/27.

Confira-se:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1ª Edição criada 04/04/2024 15:41 por Marina Gulgato Polloto Ferreira - 03º D.P. S. JOSE RIO

Comparece neste Distrito Policial a Sra. SANDRA REGINA ROMERO DE OLIVEIRA noticiando que no dia 03/04/2024 recebeu uma ligação do nº 11 94183-8547, por meio da qual um rapaz, que se identificou como sendo funcionário do Banco Mercantil do Brasil informava que uma contratação de empréstimo, no valor de R\$2.550,00, vinculada à conta da noticiante, encontrava-se pendente de confirmação e a

questionava sobre a procedência de tal transação.

Ante a negativa da cliente em reconhecer tal transação, o suposto funcionário informou que iria fornecer alguns passos de forma a proceder ao cancelamento da contratação do empréstimo.

Assim, após fornecer os dados pessoais e documentos solicitados, a vítima seguiu o passo a passo fornecido pelo suposto atendente que, na realidade, estava orientado a noticiante a realizar um transferência pix no valor de R\$ 830,00 para a conta de titularidade de LUCAS DE LIMA MARQUES (Chave Pix: 11 94861-8266 , CPF: *** 668.818 - ***) e a proceder à contratação de um empréstimo no valor de R\$ 2.209,00 junto ao Banco Mercantil do Brasil. Ocorre que, no dia seguinte ao fato, a noticiante dirigiu-se a sua agência bancária para checar o ocorrido, constatou ter sido vítima de um golpe.

Assim, diante dos fatos, comparece a vítima a esta Unidade Policial para registrar o presente, sendo orientada quanto ao prazo decadencial de seis meses para representar criminalmente em face do autor, tão logo seja elucidada a autoria delitiva. Nada mais.

E da própria narrativa se pode depreender que abriu o aplicativo do banco enquanto estava com falsário, a fim de que fosse realizado o suposto cancelamento da transação, mas que culminou na contratação do refinanciamento e transferência via PIX, do que se conclui que não houve invasão pelo falsário, mas atuação inocente da própria autora ao seguir os passos que lhe eram indicados.

Ou seja, tudo ocorreu através de sua atuação positiva inocente, aliada à má-fé do fraudador, conforme se colhe da petição inicial e do boletim de Ocorrência Policial que lavrou.

Embora realmente se lamente o ocorrido em virtude do golpe engendrado pelo estelionatário, não se pode negar que sua diligência e cautela foram mínimas, não só ao acreditar no desconhecido sem qualquer aferição de suas credenciais e seguir suas orientações, mas também porque acessou o aplicativo do banco também a pedido dele, como confessa, oportunidade em que poderia aferir as transações que estavam sendo realizadas naquele exato momento e interrompe-las, sendo evidente que sua atuação descuidada e ingênua foi crucial para o sucesso da empreitada criminosa.

O fato de crer / acreditar que realmente falava com um preposto do banco-réu e não com um falsário que a ludibriou não impõe responsabilidade alguma ao banco pelo evento e seu respectivo resultado.

Ainda que o falsário estivesse de posse dos seus dados pessoais, como alega, tal não gera, por si só, presunção de participação de funcionário do próprio banco ou de vulneração de dados dos clientes,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

considerando que tais informações podem ser coletadas por inúmeros outros meios, a exemplo de folha de cheque entregue para pagamento e que pode circular; correspondências bancárias descartadas sem picotes; cadastros junto a lojistas ou através de compras pela internet; vazamento de dados de quaisquer cadastros, dentre outras inúmeras possibilidades existentes atualmente no mundo digital.

Também não trouxe nenhum indício de que sua conta tenha sido invadida pelos fraudadores antes da ligação; que tenha havido, de fato, violação do dever de segurança ou qualquer ato que implicasse em responsabilidade do banco.

Ou seja, foi sua ingenuidade de seguir os comandos do malfeitor que resultou na contratação do empréstimo a partir do seu próprio aplicativo instalado em seu telefone, tal qual comprovado pelo banco em sua contestação, atos que não podem ser impostos ao banco.

Assim, impossível a responsabilização do banco, vez que o ocorrido tratou-se de fortuito externo, praticado por terceiro em concorrência com a própria autora, incidindo no caso a excludente prevista no art. 14, §3º, inc. II, CDC.

Tivesse o banco participado do evento, seja por ação ou omissão, sua responsabilização seria instantânea.

Mas nada havendo que o ligue ao evento danoso, praticado no âmbito externo da sua atuação, por terceiro em concorrência com a própria autora, nada lhe pode ser exigido.

Apenas para que nenhum argumento reste sem resposta, acrescenta-se que inexistente alteração do perfil de utilização da conta, como alega, já que se tratou de refinanciamento de operação anterior, com troco, seguida de PIX, o que é comum a qualquer conta corrente.

Portanto, não há que se falar em defeito na prestação do serviço ou mesmo de violação do dever de segurança.

Por esses motivos, é que se mantem o decreto de improcedência da pretensão.

Nesse mesmo sentido:

"Indenizatória – Danos materiais – Transações em conta corrente não reconhecidas – Fraude – Golpe da Falsa Central de Atendimento – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil – Negligência do estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa a questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – Recebimento de mensagem de texto fraudulenta com subsequente acesso a link malicioso – Fornecimento voluntário de informações bancárias e senha pessoal e intransferível, além de instalação de aplicativos maliciosos e posterior realização de transferências bancárias por orientação de interlocutor – Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Ausência de falha na prestação de serviço – Sentença reformada – Ação improcedente – Sucumbência revertida. Recurso provido." (Apelação Cível nº 1007823-09.2022.8.26.0011; Relator Henrique Rodriguero Clavisio; j. 08/03/2023).

"RESPONSABILIDADE CIVIL – Fraude perpetrada por terceiros – Pretensão na

restituição de valores indevidamente transferidos de sua conta corrente, bem como pedido de declaração de inexistência quanto aos empréstimos bancários efetuados por terceiro fraudador - Demanda julgada improcedente - Insurgência da autora - Não acolhimento - Relato no boletim de ocorrência elaborado pela própria autora em que informa ter permitido o acesso de criminosos ao seu aparelho celular, inclusive baixando aplicativo que resultou nas transações questionadas - Atuação da autora que foi determinante no sucesso da prática delituosa - Culpa exclusiva da vítima - Típico caso de excludente de responsabilidade Inteligência do inciso II, §3º do art. 14 do CDC Sentença mantida Apelo desprovido.” (Apelação nº 1006927-72.2022.8.26.0008, Relator Jacob Valente, j. 25/04/2023).

“Apelação Cível. Operações bancárias. Golpe da falsa central telefônica de instituição financeira. Ação declaratória de nulidade de contrato c.c. indenização por danos materiais e morais e pedido de tutela de urgência. Sentença de procedência. Inconformismo da ré. Código de Defesa do Consumidor. Aplicabilidade. Artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/1990. Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Autora que foi vítima de golpe através de ligação telefônica. Falsa central telefônica da ré. Operações realizadas pela cliente. Instituição financeira e fornecedores que não podem ser responsabilizados pelos fatos articulados na inicial. Excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, da Lei nº 8.078/1990. Arbitramento da verba honorária com base no valor atribuído à causa, ante a sucumbência dos autores. Sentença reformada. Recurso provido.” (Apelação nº 1017607-23.2021.8.26.0309, Relator Hélio Nogueira, j. 29/11/2022).

“APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA RECURSAL DA AUTORA, VÍTIMA DE GOLPE DE TERCEIROS FALSÁRIOS, QUE SE PASSARAM POR PREPOSTOS DO BANCO EM CONTATO TELEFÔNICO.

HIPÓTESE EM QUE O BANCO AFIRMA QUE A OPERAÇÃO IMPUGNADA DECORREU DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, ANTE O RISCO DA ATIVIDADE (SÚMULA 479/STJ). NO ENTANTO, AUSÊNCIA DE PROVA DE NEGLIGÊNCIA DO BANCO PARA A CONSECUÇÃO DA FRAUDE. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESULTADO DE EVENTO CONFIGURADOR DE CULPA EXCLUSIVA DA APELANTE. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO". (Apelação n° 1002587-20.2021.8.26.0526, Relator César Zalaf, J. 13/10/2022).

"AÇÃO INDENIZATÓRIA - DANOS MATERIAIS E MORAIS - PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO - GOLPE I-Sentença de improcedência - Apelo do autor - II-Relação de consumo caracterizada - Hipótese em que o autor, alegando ter sido contatado por suposto funcionário do banco réu, foi vítima de golpe e efetuou diversas transferências para terceiros desconhecidos - Ausência de prova de que o autor tenha, de fato, ligado para o número constante do verso do cartão - Inocorrência de falha no sistema de segurança do banco réu, que tenha permitido a interceptação da ligação a sua central de atendimento - Elementos constantes dos autos que não evidenciam que tenha a instituição financeira ré concorrido para prática do evento danoso - Aplicação, ao caso, da excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, II, do CDC, eis que, além de inexistir prova de que o banco réu tenha contribuído para o golpe, a fraude foi praticada exclusivamente por terceiros, com culpa concorrente da vítima, que não teve nenhum zelo e voluntariamente realizou transferências para terceiros desconhecidos, sem se certificar sobre a veracidade das informações prestadas - Não configurada a existência de falha na prestação dos serviços bancários - Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ - Indenização por danos materiais e morais indevida - Ação improcedente - Sentença mantida - Sentença proferida e publicada quando já em vigor o NCPC - Honorários advocatícios majorados, nos termos do art. 85, §11, do NCPC, para 15% sobre o valor da causa, observada a gratuidade processual - Apelo improvido." (Apelação n°



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1020612-70.2021.8.26.0562, Relator Salles Vieira,
j. 10/08/2022)

Desnecessárias maiores digressões.

Devidos honorários recursais ao vencedor,
que ficam elevados para 15% sobre o valor da causa,
observada a gratuidade.

**3. Nega-se, pois, provimento ao recurso,
nos termos do presente acórdão.**

JACOB VALENTE

Relator