



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000263929**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011198-14.2025.8.26.0625, da Comarca de Taubaté, em que é apelante MAURILIO PAVANETTI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. V (DP2) 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 CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 25 de março de 2026.

**INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APELAÇÃO nº 1011198-14.2025.8.26.0625**

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelante: Maurilio Pavanetti

Apelado: Banco Mercantil do Brasil S.A.

1ª Vara da Comarca de Taubaté

Juiz prolator: Dr. José Claudio Abrahão Rosa

**VOTO Nº 6104**

**APELAÇÃO CÍVEL. BANCÁRIO. FRAUDE BANCÁRIA. ALEGADO “GOLPE DO FALSO ATENDENTE”. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO POR CANAL ELETRÔNICO.**

Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com revisão contratual e indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Recurso do autor.

Alegação de fraude bancária mediante engenharia social. Contato telefônico de terceiro. Suposta indução à transferência de valor recebido em conta. Impugnação da contratação de operação de crédito.

Contratação comprovada. Documentação bancária demonstrativa da contratação por internet banking. Registros sistêmicos da operação. Renovação de empréstimo anterior. Quitação de saldo preexistente. Disponibilização de valor líquido em conta de titularidade do autor. Ausência de demonstração de falha nos mecanismos de segurança da instituição financeira. Inexistência de vulnerabilidade do sistema bancário. Fraude decorrente de atuação de terceiro mediante utilização de credenciais do próprio correntista. Fortuito externo. Rompimento do nexo causal.

Restituição de valores e indenização por danos morais. Descabimento. Regularidade da contratação por canal eletrônico. Ausência de falha na segurança do sistema bancário. Fortuito externo caracterizado.

Taxa de juros remuneratórios. Comparação com média do BACEN. Insuficiência para caracterização de abusividade. Ausência de prova de desvantagem exagerada ou desequilíbrio contratual. Previsão contratual expressa. Incidência da súmula nº 541 do Superior Tribunal de Justiça. Preservação da força obrigatória do contrato (princípio do “pacta sunt servanda”).

Sentença mantida. Majoração dos honorários sucumbenciais.

**RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com pedido de revisão e indenização por dano moral, julgados pela r. sentença de fls. 503/510, preferida nos seguintes termos: “Julgo IMPROCEDENTE o pedido e condeno a autora ao pagamento das despesas do processo e dos honorários advocatícios do réu, que arbitro em 10% (dez por cento) do valor dado à causa, ressalvada a gratuidade (Código de Processo Civil, art. 98, §3º).”.

Recorreu o autor (fls. 513/534). Relatou ter sido vítima de fraude bancária perpetrada por terceiro que, mediante contato telefônico e utilização de dados pessoais e contratuais do consumidor, apresentou-se como preposto da instituição financeira ré, induzindo-o a acreditar tratar-se de procedimento de renegociação de empréstimo preexistente. Aduziu ter recebido em sua conta o valor de R\$ 1.129,78 e, supondo tratar-se de etapa necessária à formalização da renegociação, efetuado imediata transferência do montante a terceiro indicado, vindo posteriormente a constatar a celebração de novo contrato de empréstimo em seu nome, sem manifestação válida de vontade, com início de descontos mensais em seu benefício previdenciário, majorados de R\$ 198,00 para R\$ 476,59. Alegou ter comunicado o ocorrido à instituição financeira, com apresentação de boletim de ocorrência e solicitação de bloqueio da operação e restituição dos valores, sem adoção de providências eficazes, tendo o banco limitado-se a sustentar a regularidade da contratação. Sustentou a incidência da responsabilidade objetiva da instituição financeira, por se tratar de fortuito interno inerente ao risco da atividade bancária, bem como a necessidade de inversão do ônus da prova, diante de sua hipossuficiência técnica. Aduziu, ainda, sua condição de consumidor idoso e hipervulnerável, circunstância que demandaria maior cautela por parte da instituição financeira. Por fim, alegou abusividade das taxas de juros pactuadas no contrato impugnado, superiores à média de mercado divulgada pelo Banco Central, bem como



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a ocorrência de danos materiais e morais decorrentes dos descontos incidentes sobre benefício previdenciário. Requereu, assim, a reforma da sentença para declarar a nulidade do contrato questionado, determinar a restituição dos valores descontados, com revisão das taxas de juros ao patamar médio de mercado, e condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Recurso tempestivo, regularmente processados, estando o autor dispensado do recolhimento em razão da gratuidade de justiça deferida em primeiro grau (fls. 40).

Apresentadas contrarrazões (fls. 539/546), pelo desprovimento do recurso.

**É o relatório.**

A controvérsia devolvida à apreciação desta Turma Recursal cinge-se à validade da contratação de operação de crédito realizada em 06 de novembro de 2024, bem como à eventual responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos alegadamente suportados pelo autor em razão de fraude decorrente do denominado “golpe do falso atendente”.

No caso concreto, o autor afirma ter sido vítima de fraude praticada por terceiro que se apresentou como funcionário da instituição financeira, circunstância que o teria induzido à realização de determinadas operações em sua conta bancária. A partir dessa narrativa, sustenta não reconhecer a contratação da operação de crédito formalizada em 06 de novembro de 2024, tampouco as movimentações subsequentes realizadas após a liberação do valor contratado.

A prova produzida nos autos, entretanto, revela quadro diverso daquele delineado na inicial.

Com efeito, o réu trouxe aos autos documentação suficiente a demonstrar que a operação questionada consistiu em renovação de empréstimo previamente existente, realizada por meio de canal eletrônico

regularmente vinculado à conta do correntista. Os registros sistêmicos apresentados indicam que a transação foi efetuada em 06 de novembro de 2024, às 16h13, mediante utilização do *internet banking*, ocasião em que foi contratado crédito no valor de R\$ 4.288,68, com quitação de contrato anterior no montante de R\$ 3.119,96 e disponibilização de valor líquido de R\$ 1.129,78 ao autor (fls. 69).

Consta, ainda, comprovante de transferência demonstrando que o valor líquido da operação foi efetivamente creditado em conta corrente de titularidade do próprio autor, circunstância a reforçar a regularidade formal da transação e a efetiva disponibilização do crédito no ambiente bancário do correntista (fls. 89).

O extrato financeiro do contrato firmado na referida data também evidencia a estrutura da operação, contendo os elementos essenciais do negócio jurídico — valor contratado, taxa de juros, número de parcelas e histórico inicial de pagamentos — circunstâncias que revelam a efetiva inserção do contrato no sistema bancário e o regular início de sua execução (fls. 101/102).

Diante desse conjunto probatório, verifica-se que a instituição financeira logrou demonstrar que a contratação impugnada foi realizada por meio de canal eletrônico regularmente vinculado à conta do cliente, mediante utilização dos mecanismos de autenticação exigidos para operações dessa natureza, inexistindo nos autos qualquer elemento indicativo de invasão do sistema bancário ou vulnerabilidade em seus mecanismos de segurança.

A alegação de fraude, por sua vez, decorre da afirmação de que o autor teria sido induzido por terceiro, que se apresentou como funcionário do banco, a realizar determinadas operações em seu próprio ambiente bancário. Trata-se de hipótese a se enquadrar no que a jurisprudência tem denominado engenharia social, situação em que o fraudador, valendo-se da confiança do consumidor, obtém informações ou o induz à prática de atos utilizando seus próprios mecanismos de autenticação.

Nessas circunstâncias, ainda que se admita a ocorrência

do golpe narrado pelo autor, tal fato não se mostra apto a caracterizar defeito na prestação do serviço bancário. A fraude descrita não decorre de falha estrutural do sistema da instituição financeira, mas da atuação de terceiro que, mediante manipulação psicológica, obtém a colaboração do próprio correntista para a realização das operações.

Com efeito, conforme relatado pelo próprio autor, houve contato telefônico com indivíduo que se apresentou como funcionário da instituição financeira e foram seguidas as orientações por ele fornecidas. Em situações dessa natureza, a efetivação da operação ocorre mediante utilização dos próprios mecanismos de autenticação do cliente — senha pessoal, aplicativo ou ambiente de autoatendimento — permitindo a realização da transação dentro do sistema regular da instituição financeira.

Não se verifica, portanto, qualquer elemento apto a evidenciar falha nos mecanismos de segurança do banco ou vulnerabilidade do sistema capaz de justificar a responsabilização da instituição financeira. Ao contrário, a documentação apresentada indica que a operação foi realizada por meio de canal eletrônico legítimo, com posterior disponibilização do valor em conta de titularidade do autor.

É importante ressaltar que a responsabilidade objetiva das instituições financeiras não implica atribuição automática de responsabilidade por toda e qualquer fraude envolvendo operações bancárias. Para a configuração do dever de indenizar, mostra-se imprescindível a demonstração de defeito do serviço ou falha de segurança imputável ao fornecedor.

Quando a fraude decorre da atuação de terceiro que se vale da colaboração do próprio consumidor para a realização da operação, mediante utilização de suas credenciais ou mecanismos de autenticação, configura-se hipótese de fortuito externo, apta a romper o nexo causal entre o dano alegado e a atividade da instituição financeira.

Assim, reconhecida a regularidade da contratação

impugnada, improcedentes os pedidos de restituição de valores e indenização por danos morais, ausente ilicitude na conduta da instituição financeira e inexistente falha na prestação do serviço.

Também não prospera a alegação recursal de abusividade da taxa de juros aplicada no contrato.

A simples comparação aritmética entre a taxa pactuada e a média divulgada pelo Banco Central do Brasil, desacompanhada de elementos objetivos capazes de evidenciar desvantagem exagerada ou desequilíbrio contratual relevante, não é suficiente para caracterizar abusividade.

Ressalte-se, ainda, a existência de previsão contratual expressa quanto à taxa de juros mensal e anual aplicável à operação, não se identificando cláusulas obscuras, ambíguas ou capazes de surpreender o consumidor, tampouco qualquer violação ao dever de informação.

Incide, ademais, a súmula nº 541 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual a previsão contratual de taxa anual superior ao duodécuplo da mensal é suficiente para autorizar a cobrança da taxa efetiva anual contratada, legitimando a capitalização de juros.

O resultado econômico eventualmente desfavorável ao consumidor, por si só, não autoriza a revisão judicial do contrato. A onerosidade excessiva apta a afastar a força obrigatória do pacto exige demonstração concreta de desequilíbrio jurídico relevante, circunstância que não se verifica no caso concreto.

Ausente prova de abusividade concreta, impõe-se a preservação da avença celebrada entre as partes, em prestígio ao princípio do *pacta sunt servanda*.

Correta, portanto, a r. sentença ao reconhecer a inexistência de falha na prestação do serviço bancário e julgar improcedentes os pedidos formulados na inicial.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso de apelação**, mantendo-se integralmente a r. sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Em razão do desprovimento do recurso, majoram-se os honorários advocatícios sucumbenciais, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, elevando-se o percentual fixado na origem para 12% sobre o valor da causa, observada a suspensão de exigibilidade prevista no artigo 98, §3º, do mesmo diploma legal, diante da gratuidade de justiça concedida à parte autora.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Inah de Lemos e Silva Machado  
Relatora