



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000272803

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013021-96.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante ROSIMERI MARQUES MOTA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 MENDES PEREIRA (Presidente) E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 27 de março de 2026.

ACHILE ALESINA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº: 40.865

Comarca: Guarulhos – 2ª Vara Cível

Apelante: Rosimeri Marques Mota

Apelado: Banco Mercantil S/A

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSFERÊNCIAS REALIZADAS PELA PRÓPRIA CORRENTISTA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DA AUTORA. RECURSO NÃO PROVIDO.

I. Caso em exame

1. Ação de obrigação de fazer cumulada com declaratória de inexigibilidade de débito e pedido de reparação por danos morais. A autora alega ter sido vítima do golpe da falsa central de atendimento, realizando transferências via Pix após contato de falsa preposta do banco réu.

II. Questão em discussão

2. A questão em discussão consiste em saber se há responsabilidade objetiva da instituição financeira por prejuízos suportados pela consumidora quando as operações bancárias realizadas pela própria correntista, mediante uso regular de senha e validações, sob orientação de terceiro fraudador.

III. Razões de decidir

3. Embora a relação seja de consumo, a inversão do ônus da prova não é automática e depende da verossimilhança das alegações ou da hipossuficiência técnica, o que não se evidenciou no caso concreto.

4. As provas carreadas aos autos revelam que as transferências via Pix e as operações de crédito foram realizadas diretamente pela autora, de forma reiterada, em favor de pessoa física estranha, sem demonstração de falha nos sistemas de segurança da instituição financeira.

5. Não houve comprovação de que as operações destoassem do perfil de consumo da correntista, tampouco indícios de vazamento de dados ou de fortuito interno imputável ao banco.

6. Configurada a culpa exclusiva da vítima, que seguiu orientações de terceiro desconhecido, incide a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

7. A fragilidade do conjunto probatório impede a imputação de responsabilidade objetiva à instituição financeira, sendo insuficientes meras alegações desacompanhadas de elementos mínimos de convicção.

8. Sentença mantida. Honorários majorados, nos termos do art. 85, § 11 do CPC.

IV. Dispositivo e tese

9. Recurso não provido.

Tese de julgamento: “Não responde a instituição financeira pelos prejuízos decorrentes de transferências e contratações realizadas pelo próprio correntista, mediante uso regular de credenciais pessoais, quando ausente prova de falha de segurança ou de fortuito interno, configurada a culpa exclusiva da vítima.”

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, § 3º, II; CPC, arts. 355, I, e 373, I e II.

Jurisprudência relevante citada:

STJ, Súmula 479 (inaplicabilidade no caso concreto);

TJSP, Apelações Cíveis 1011424-18.2023.8.26.0066 e 1023541-79.2023.8.26.0506.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso à r. Sentença de fls. 172/175 proferida pelo MM. Juiz de Direito Dr. Thiago Zamariollo dos Santos da 2ª Vara Cível da Comarca de Guarulhos, que nos autos da ação de obrigação de fazer cumulada com declaratória de inexigibilidade de débito e pedido de reparação por danos morais julgou improcedentes os pedidos iniciais e condenou a autora a arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Recorre a autora, trazendo argumentos que entende socorrer seu posicionamento.

Recurso regularmente processado e respondido.

É o relatório.

Trata-se ação de obrigação de fazer cumulada com declaratória de inexigibilidade de débito e pedido de reparação por danos morais ajuizada por Rosimeri Marques Mota contra Banco Mercantil do Brasil S/A.

Narra a inicial que, em 04/03/2024, a autora recebeu ligação pelo aplicativo Whatsapp nº (11) 94498-7982 de pessoa que se disse preposta do réu indagando acerca da realização de um empréstimo.

Afirma que a autora negou a formalização do referido empréstimo e foi orientada a cancelar o mútuo seguindo os procedimentos da falsa preposta, através dos quais foram realizadas transferências via Pix na chave 21978960272, nos valores de R\$ 4.353,00 e R\$ 5.645,00 para Giuly Helen Silva Santos.

Aduz que quando tomou ciência do golpe, dirigiu-se a uma agência do banco réu, ocasião em que foi informada da realização vários empréstimos em sua conta nº 807399630; nº 000807399380; nº 828495 e nº 828491.

Menciona que efetuou a devolução do valor de R\$ 2.919,64 ao réu e que sua conta foi bloqueada, restando valor a ser devolvido ao banco.

Informa que dos fatos foi lavrado Boletim de Ocorrência.

Sofreu danos morais.

Requer, liminarmente, a suspensão dos descontos dos empréstimos impugnados. Requer, ainda, a declaração de ilegalidade da conduta e a condenação do réu a pagar o valor de R\$ 14.120,00 a título de danos morais.

Às fls. 57 foram concedidos os benefícios da gratuidade judiciária à autora e indeferido o pedido liminar.

Citado (fls. 62), o réu apresentou contestação às fls. 63/82 alegando, em síntese, que os contratos foram regularmente formalizados pela autora, através de internet banking, mediante o uso de senha pessoal.

Afirma que o contrato nº 807399380 teve a consignação rejeitada no INSS por margem consignável excedida, sendo cancelada automaticamente a operação.

Aduz que com relação ao contrato nº 807399630 foi efetivada a liberação do valor de R\$ 11.613,02 para a conta da autora e que os contratos de cartão consignável foram aderidos através do internet banking.

Sustenta que não houve falha na prestação do serviço e que inexistente ato ilícito.

Nega o dever de indenizar.

Requer a improcedência dos pedidos.

Sobreveio réplica às fls. 141/149.

Instadas a especificarem as provas a serem produzidas (fls. 165), somente a autora se manifestou para requerer a realização de prova pericial (fls. 168/170 e 171).

Nos termos do art. 355, inciso I do Código de Processo Civil, às fls. 172/175 foi prolatada a r. Sentença.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso da autora às fls. 178/193.

Em suas razões, alega, em síntese, ter sido vítima do golpe da "Falsa Central de Atendimento", que restou comprovado mediante *prints* do aplicativo Whatsapp colacionados aos autos.

Reafirma que os contratos impugnados não foram realizados pela autora, tratando-se de fraude.

Aduz estarem presentes os requisitos caracterizadores do dano moral.

Requer a reforma do decidido.

Contrarrazões às fls. 197/243, com preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade.

É a síntese do necessário.

Com efeito, a ação versa sobre eventual fraude bancária, já que a autora alega que foi vítima do denominado "golpe da falsa central de atendimento".

De proêmio, insta ressaltar que apesar de a relação se configurar como consumerista, a inversão do ônus da prova não se dá de forma automática, como leciona Luiz Antonio Rizzatto Nunes:

“A inversão do ônus da prova não se faz de forma automática e sim mediante critério do Juiz, desde que verossímil a alegação do consumidor ou quando for ele hipossuficiente, em linha que se apura 'segundo as regras ordinárias da experiência'. É a inversão submetida à faculdade do Juiz e mediante a existência de pressupostos, os quais se examinam dentro do critério judicial e da experiência comum” (in O Código de Defesa do Consumidor e sua Interpretação Jurisprudencial, São Paulo: Ed. Saraiva, 1ª edição, 1997, p. 336).

Pois bem.

Inicialmente, entende-se pela imputação da responsabilidade objetiva à instituição financeira, a teor da Súmula nº 479 do STJ.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ocorre que nesse caso, em especial, não se aplica o verbete sumular.

A imputação da responsabilidade objetiva não é automática.

Toda prova dos autos (ou a ausência dela) não favorecem a parte autora, sendo frágeis.

Na presente hipótese, a autora afirma que, em 04/03/2024, após receber contato telefônico de pessoa que se identificou como preposta do banco réu, informando que haviam efetivado um contrato de empréstimo em sua conta, acreditando que a falsária realmente era funcionária da instituição financeira, seguiu as orientações passadas e realizou transações financeiras "**sem saber, ou sem perceber**" (fls. 04).

Para instruir a inicial, a apelante colacionou histórico de créditos do INSS (fls. 23/28), print de tela (fls. 36); comprovantes de transferência via Pix (fls. 37/38), extrato bancário (fls. 39) e cópias dos contratos de empréstimo e de cartão de crédito consignado (fls. 40/53).

De partida, verifica-se que a autora afirma que o contato recebido via Whastapp se deu em 04/03/2024. Contudo, o *print* de tela de fls. 36 indica data diversa, qual seja: 29/02/2024, a revelar divergência na narrativa da requerente.

Ademais, nota-se que a autora não demonstrou que o contato de Whatsapp nº (11) 94498-7982 pertence a um dos canais oficiais de atendimento do banco réu.

De outro lado, o banco réu sustenta que o contrato foi regularmente formalizado mediante senha pessoal no sistema eletrônico (internet banking ou mobile banking), fato não impugnado pela autora.

O que se observa é que ao receber ligação via WhatsApp de terceiro que se passou por preposto do réu, a autora acessou sua conta bancária e, sob orientação da falsária formalizou o contrato de empréstimo consignado e realizou as transferências de valores.

As operações foram todas realizadas em 04/03/2024 e a autora confirma que por orientação da criminosa efetuou 2 (dois) Pix



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sucessivos, em valores elevados R\$ 4.353,00 e R\$ 5.645,00, para a pessoa física Giuly Helen Silva Santos, que não possui qualquer relação com o banco réu.

Ora, se a pretensão da autora era para cancelar o contrato de empréstimo consignado, não havia porque a devolução ter se dado em conta de pessoa física, completamente estranha a ambas as partes.

E, ainda, fosse uma transferência, seria razoável e justificável.

Mas reiterar o mesmo erro e em favor da mesma pessoa física e que não conhece beira a imprudência da consumidora.

Se isso não bastasse, a autora não juntou extratos bancários dos meses anteriores ao fatídico dia a fim de apurar se os gastos impugnados realmente fogem do perfil do consumidor.

Nada encartou e nada foi alegado a respeito.

Um detalhe é muito relevante: a autora alega haver restado um saldo de R\$ 7.543,00 em sua conta relativo aos contratos de empréstimo, porém, afirma haver quitado o empréstimo, em 08/03/2024, mediante o pagamento do valor de R\$ 2.919,64 (fls. 05). Tudo muito incongruente.

É preciso análise de todas as provas como um todo ou, como dito antes, a ausência delas, notadamente, diante de tantas incongruências contidas nos fatos narrados na exordial.

A questão aqui difere muito das que normalmente chegam a esta Relatoria, pois o argumento comum é ter sido vítima de golpe da falsa central de atendimento.

Nesse caso deve ser admitida a responsabilidade do réu já que se trata de falha de segurança.

Contudo, a narrativa da autora não foi essa.

Ao contrário, admitiu expressamente que ela mesma

realizou as transferências, sob comando de terceiro desconhecido, para a conta de outra pessoa também desconhecida.

E ainda: sendo uma operação de crédito, deveria ser demonstrado que destoava do perfil de consumo, mas isso sequer foi cogitado.

Nada foi trazido aos autos, como antes dito.

Não bastasse, a experiência demonstra que golpes desse tipo, como em todos os demais envolvendo instituições financeiras, são concretizados com operações em quantias padronizadas, sendo extremamente fácil distinguir uma fraude de uma operação legítima.

Isso não ocorre neste caso, já que as operações apresentam quantias tão específicas e completamente destoantes daquilo que é a praxe em golpes bancários.

Não se desconhece que as instituições financeiras são objetivamente responsáveis pelos ilícitos ocorridos no âmbito de sua atuação, sobretudo porque configura risco da atividade.

Mas como alhures dito, é um caso excepcional.

Sabido, ainda, que o ônus de provar os fatos desconstitutivos é do réu, nos termos do art. 373, inciso II do CPC.

Assim, é imperativo que os elementos existentes nos autos corroborem minimamente a narrativa dos fatos realizada na inicial, até porque a eventual dúvida deve ser resolvida em favor da parte vulnerável, conforme as normas e princípios que regem o CDC.

Não é possível decidir uma ação apenas com base em teses jurídicas se os elementos de convicção existentes nos autos contrariam a orientação fixada nessas mesmas teses. Meras alegações.

Os fatos narrados pela autora não encontram qualquer corroboração nos elementos de prova carreados por ela mesma para instruir a inicial.

Em suma, as provas encartadas pela autora são frágeis e insuficientes a ponto de simplesmente imputar a responsabilidade objetiva ao réu.

Enfim, a narrativa da autora em conjunto com os fatos descritos não é coerente.

Não se pode - sem indícios concretos - simplesmente imputar responsabilidade objetiva ao banco réu, que não seja corroborada minimamente por elementos idôneos.

É preciso provas contundentes a respeito, sendo que restou tudo no campo das meras alegações, o que não pode ser acolhido, à luz do art. 373, I do CPC.

Nesse sentido, colaciona-se entendimento do C. STJ e deste E. Tribunal de Justiça:

“A preferência do julgador por determinada prova insere-se no livre convencimento motivado e não cabe compelir o magistrado a colher com primazia determinada prova em detrimento de outras pretendidas pelas partes se, pela base do conjunto probatório tiver se convencido da verdade dos fatos” (REsp nº 67708/SP, rel.orig. Min. Gilmar Mendes, red. p/ o acórdão Min. Carme Lucia, j. em 08/02/2016). Em casos similares, “mutatis mutandis”:

“APELAÇÃO DO AUTOR SERVIÇOS BANCÁRIOS "Golpe da Falsa Central Telefônica" Autor que se descuidou do dever de guarda de seus recursos financeiros, realizando manobras em seu dispositivo móvel sob orientação de estelionatário que se passou por funcionário do banco em ligação telefônica Ausência de prova, sequer indício, de que o número de telefone indicado pelo autor corresponde à chamada recebida A mando do golpista, sob a premissa de bloquear empréstimo consignado contratado em seu nome, o autor instalou aplicativo que possibilitou o acesso remoto ao seu celular Superveniência de transações bancárias não reconhecidas Vazamento de dados incorrente Culpa exclusiva da vítima a arredar a responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14, § 3.º, inciso II, CDC) PRECEDENTES DESTES E. TJSP Ofensa moral, à minguada de conduta ilícita do réu, não configurada Aplicação do disposto no art. 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça deste Estado, com o acréscimo dos fundamentos declinados neste voto RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1011424-18.2023.8.26.0066; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma I (Direito Privado 2); Foro de Barretos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/10/2024; Data de Registro: 16/10/2024).

“APELAÇÃO CÍVEL Contratos bancários Golpe do falso funcionário



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ou da falsa central de atendimento Parte autora que seguiu as diretrizes enviadas por fraudadores, culminando transferências indevidas de valores Fortuito interno não demonstrado diante das provas dos autos - Impossibilidade de responsabilizar o banco objetivamente pelos danos por ela suportados - Ausência de ilícito por parte da ré - Culpa exclusiva de terceiro ou da parte autora - Excludente de responsabilidade constatada Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Culpa exclusiva de terceiro e da vítima Sentença mantida Recurso desprovido." (TJSP; Apelação Cível 1023541-79.2023.8.26.0506; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma V (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Preto - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/10/2024; Data de Registro: 11/10/2024)

Por tais razões, a r. Sentença deve ser mantida.

Por fim, majoram-se os honorários sucumbenciais, fixados em favor do patrono do réu, para 11% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, § 11 do Código de Processo Civil, observada a gratuidade judiciária concedida à autora às fls. 57.

Diante do exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

ACHILE ALESINA

Relator