



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000322421**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011484-78.2025.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, são apelados BALBINA DIAS DOS SANTOS (ESPÓLIO), MARCOS ROGÉRIO DOS SANTOS, MÁRCIO ROGÉRIO DIAS DOS SANTOS e LUCIANO DOS SANTOS.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Em julgamento estendido, nos termos do art. 942 do CPC, por maioria de votos, deram parcial provimento ao recurso, vencido o 2º Desembargador, que declara voto**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente), HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO, HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS, ERNANI DESCO FILHO E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 10 de abril de 2026.

**ISRAEL GÓES DOS ANJOS**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº 43.610.**

**APELAÇÃO Nº 1011484-78.2025.8.26.0564 – SÃO BERNARDO DO CAMPO.**

**APELANTE: BANCO MERCANTIL S.A.**

**APELADA: BALBINA DIAS DOS SANTOS.**

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO – Golpe do presente – Sentença que julgou procedente o pedido – Pretensão do réu de reforma. ADMISSIBILIDADE EM PARTE: Contratações virtuais de créditos pessoais seguidas de transferências em favor de terceiros. Consumidora idosa. Apesar da colaboração involuntária da autora, a concretização do golpe só foi possível porque houve falha na prestação do serviço do Banco réu, que deveria ter agido preventivamente para evitar o resultado danoso e foi negligente em observar e impedir movimentação bancária fora do perfil da consumidora. Não há se falar em direito à compensação porque o crédito dos empréstimos foi transferido para os golpistas. Contudo, dano moral não configurado. Somente se dá o dano moral quando a parte sofre comprovado abalo em sua estima pessoal, com notório constrangimento na sua auto valoração, mas em decorrência de ato ilícito. Isso não ocorreu. A concretização da fraude decorreu de ato imprudente da própria autora. O dano material em decorrência da inobservância, pelo Banco, do perfil de gastos, já está sendo concedida de forma suficiente. Sentença reformada em parte

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo Banco Mercantil do Brasil S/A contra a r. sentença de fls.497/506, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos formulados na ação declaratória de inexistência de débito movida por Balbina Dias dos Santos, para declarar a inexistência dos contratos de nºs 000808005323 e



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

000808005589, condenar o banco requerido a restituir as parcelas pagas pela autora, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. Em razão da sucumbência, o réu foi condenado ao pagamento das custas, das despesas processuais e de honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Foram opostos embargos de declaração (fls. 513/514), rejeitados à fl. 515.

O banco réu apela (fls.518/527). Arguiu sua ilegitimidade passiva, por afirmar que o golpe foi praticado por terceiro fraudador. Discorre sobre a legitimidade das contratações das operações de crédito impugnadas pela autora. Sustenta não ter havido qualquer falha na prestação de serviço bancário. Ressalta que a culpa é exclusiva da vítima. Afirma que, ainda que se mantenha sua responsabilidade pela fraude, deve ser reconhecido o direito à compensação da condenação com o valor disponibilizado em favor da autora e os danos morais devem ser afastados. Pleiteia o provimento do recurso para a reforma da r. sentença.

A autora apresentou contrarrazões ao recurso (fls. 534/544), oportunidade na qual informou o falecimento da autora e solicitou a habilitação dos herdeiros. Requer, ainda, o não conhecimento do recurso por intempestividade de violação ao princípio da dialeticidade.

Foi deferida a habilitação dos herdeiros.

**É o relatório.**

De início, cumpre destacar que sem razão a parte autora quanto à pretensão de não conhecimento do recurso do réu por



falta de impugnação específica aos fundamentos da sentença.

As razões recursais estão condizentes com o litígio e demonstram o interesse da autora pela reforma da r. sentença pela segunda instância.

Também não merece prosperar a alegação de intempestividade porque os embargos de declaração opostos às fls. 513/514, interromperam o prazo recursal, que começou a correr apenas em 19.08.2025. O recurso foi interposto em 08.09.2025, logo, dentro do prazo recursal. Ressalta-se que a rejeição dos embargos de declaração não impede seu efeito interruptivo.

Assim, o recurso deve ser conhecido, nos termos do art. 1.010 do CPC, e merece parcial provimento.

A preliminar de ilegitimidade ativa se confunde com o mérito e com ele será apreciada.

Trata a questão de ação declaratória de inexigibilidade de débito, em que a autora afirma que, em 04.11.2024, recebeu em sua casa uma pessoa desconhecida que se apresentou como filantropa. Sustenta que essa pessoa lhe entregou uma cesta básica e solicitou uma fotografia, sob a justificativa de realizar um cadastro para que passasse a receber cestas mensalmente. Relata que, após o ocorrido, constatou a contratação de empréstimos consignados em seu nome, seguida de diversas transações desconhecidas em nome de terceiros. Destaca que não assinou nenhum contrato, imputando ao banco falha na segurança por não identificar movimentações atípicas de valores expressivos.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pois bem.

É aplicável ao caso o Código de Defesa do Consumidor e a inversão do ônus da prova, porque a questão tratada é relativa ao direito do consumidor (Súmula 297 do STJ). Há hipossuficiência da autora e verossimilhança de suas alegações.

O pedido de reparação de dano decorre de fato do serviço (art. 14 do CDC), de forma que a inversão do ônus da prova resulta do § 3º, do art. 14 do CDC. Em tal situação, o prestador de serviços, no caso, a instituição financeira, só não responde pelos danos se provar que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Se não provada pelo fornecedor de serviços a hipótese excludente, torna-se objetivamente responsável pela reparação dos danos causados pelo vício na prestação de serviço, como consequência do risco da atividade desenvolvida.

A responsabilidade objetiva da instituição financeira, em caso de fraudes e delitos praticados por terceiros, está prevista na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

No caso, foi evidenciado que a parte autora agiu com negligência ao permitir que terceiros obtivessem seus dados e tirassem sua fotografia, contudo, a concretização do golpe só foi possível porque houve falha na prestação do serviço do Banco réu, que deveria ter agido preventivamente para evitar o resultado danoso e foi negligente em observar e impedir movimentação bancária fora do perfil da autora, pessoa idosa.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Com a inversão do ônus da prova, competia ao réu demonstrar que as transações contestadas foram realmente realizadas pela autora e não destoavam do seu perfil de consumo, porém para comprovar a autenticidade das transações o réu apenas afirma genericamente que foram realizadas mediante dados pessoais e senha, sem apresentar dados do aparelho celular utilizado ou localização do contratante. Também não foi comprovado que as transações não destoam do perfil de consumo da autora.

Ademais, cabe realçar que as transações em questão revelam, por si só, suspeitas, diante da realização de dois empréstimos em valor expressivo (R\$ 22.400,12 e R\$ 2.380,00), em curto espaço de tempo, com imediata transferência dos valores a terceiros. As transferências foram fracionadas em mais de 50 operações, via pix, realizadas no mesmo dia (fls. 33/36).

Cumprido ressaltar que os golpes digitais têm se tornado cada vez mais frequentes, especialmente contra pessoas idosas, sendo amplamente reconhecidos tanto no meio jurídico quanto no mercado financeiro. Diante desse cenário, recai sobre as instituições financeiras o dever de adotar mecanismos eficazes de segurança, capazes de prevenir esse tipo de ocorrência, especialmente por meio do acompanhamento do perfil de consumo dos seus clientes e da detecção de movimentações atípicas.

Assim sendo, houve falha na prestação do serviço do réu que deixou de atuar de forma preventiva para evitar o resultado danoso, diante da movimentação bancária de valor expressivo,



em desconformidade com o perfil da cliente. O bloqueio preventivo do pagamento ou uma checagem em segundo plano evitaria o prejuízo apontado pela autora.

O banco não comprovou que as transações realizadas eram rotineiras.

A respeito da verificação do perfil de utilização da correntista, já se posicionou o C. STJ:

**CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.** □ **1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.** □ **2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.** □ **3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.** □ **4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos,**

*tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.* □ *5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.* □ *6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".* □ *7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.* □ *8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.* □ *9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.* □ (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.) (grifou-se) □

Ainda a respeito da observância ao perfil de utilização, os precedentes desta c. Câmara:

***APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito, com pedido de indenização por danos materiais e morais,***

*relativa a empréstimos bancários. Fraude em empréstimos bancários. Sentença de parcial procedência. Recurso da instituição financeira ré. RESPONSABILIDADE CIVIL. Relação negocial regida pelo CDC. Falha na prestação de serviço evidenciada. Transações bancárias que destoam do perfil de movimentações financeiras da autora, realizadas em quantidade e valores exorbitantes no lapso temporal de poucos dias, evidenciando sua natureza fraudulenta. Culpa exclusiva da vítima não configurada. Responsabilidade objetiva, nos moldes do art. 14 do CDC, mesmo em caso de fraude cometida por terceiro. Inteligência da Súmula 479 do STJ. (...). (Apelação Cível 1000821-71.2022.8.26.0048; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Atibaia - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/06/2024)*

***APELAÇÃO FRAUDE BANCÁRIA CARTÃO DE CRÉDITO SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA EM PARTE. 1. RESPONSABILIDADE CIVIL Compra não reconhecida pela autora, no valor de R\$ 4.900,00 (quatro mil e novecentos reais) Contestação imediatamente realizada, respondida negativamente pela instituição financeira, que voltou a lançar o valor Versã autoraial verossímil e amparada pela prova dos autos Absoluta discrepância do perfil habitual de movimentação, que sequer ultrapassava uma centena de reais Ausência de esclarecimentos idôneos, pelo réu, acerca da origem da compra e motivos da rejeição administrativa da pretensão formulada pelo correntista - Responsabilidade objetiva do banco - Fortuito interno - Súmula 479 do STJ - Jurisprudência Manutenção da declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados. (...) (Apelação Cível 1023189-08.2023.8.26.0576; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/04/2024)***

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



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Também não há se falar em direito à compensação porque o valor creditado em favor da autora foi transferido a terceiros em razão da negligência do banco réu em observar o perfil de consumo da consumidora.

Por outro lado, merece prosperar o pedido de afastamento da indenização por danos morais.

Somente se dá o dano moral quando a parte sofre comprovado abalo em sua estima pessoal, com notório constrangimento na sua auto valoração, mas em decorrência de ato ilícito. Isso não ocorreu.

Ressalte-se que, conforme já fundamentado, a concretização da fraude também decorreu de ato imprudente da própria autora.

Se houve dano moral, este ocorreu por culpa da própria autora, que por falta de cuidado acabou colaborando com a efetiva concretização da fraude.

Além disso, a indenização por dano material já é suficiente.

Nesse sentido já decidiu esta E. 18ª Câmara de Direito Privado:

***“RESPONSABILIDADE CIVIL. Indenização por danos materiais e morais — Ação julgada parcialmente procedente apenas para declarar a inexigibilidade do débito - Autora que entregou seu cartão a terceiros, que se passaram por funcionários***



*do banco réu, por motivo de fraude - Compras realizadas com cartão de crédito da autora mediante utilização de senha - Dano moral e material não configurados - Banco réu que aumentou o limite do cartão de crédito da autora sem seu consentimento – Ocorrência de culpa concorrente – Sentença mantida – Aplicação do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo – Recursos não providos” (Apelação nº 1062917-10.2015.8.26.0100, Rel. Des. HELIO FARIA, j. em 03/02/2016).*

O precedente jurisprudencial acima citado enfrenta questão semelhante àquela dos autos, razão pela qual ilustra o julgamento.

Assim, a r. sentença deve ser reformada em parte.

É o caso de sucumbência recíproca, porque a autora decaiu do pedido de indenização por danos morais.

Dessa forma, pagará o réu 50% das custas e despesas processuais e honorários que fixo em 10% sobre o valor do proveito econômico obtido pela autora. Pagará a autora 50% das custas, despesas processuais e honorários de 10% sobre o valor do pedido de indenização por danos morais afastado, observada a gratuidade de justiça concedida à autora.

Ante o exposto, *voto por dar parcial provimento ao recurso* para afastar a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais. Em razão da sucumbência recíproca, nos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

termos do artigo 86, caput, do CPC, caberá a cada parte o pagamento de metade das custas e das despesas processuais. Fica a autora condenada ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da indenização por danos morais ora afastada. O réu pagará honorários de 10% sobre o valor do proveito econômico obtido pela autora.

**ISRAEL GÓES DOS ANJOS**  
**RELATOR**



Voto nº 53197 – Divergente

Apelação Cível nº 1011484-78.2025.8.26.0564

Comarca: São Bernardo do Campo

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A

Apelados: Balbina Dias dos Santos, Marcos Rogério dos Santos, Márcio Rogério Dias dos Santos e Luciano dos Santos

### **DECLARAÇÃO DE VOTO**

Vistos,

Respeitosamente ousou divergir do e. relator sorteado, entendendo deva ser provido o recurso, afirmada a improcedência da ação, revertido o ônus de sucumbência, condenada a parte autora no pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários de advogado fixados em 10% sobre o valor atualizado dado a causa, a teor do disposto no artigo 85, § 2º do CPC.

Ainda que seja verossímil que a parte autora tenha sido vitimada por golpe aplicado por terceiros (golpe da falsa entrega), como é incontroverso que as transações por ela impugnadas – (i) empréstimo imediato (contrato nº 808005589) e (ii) empréstimo consignado (contrato nº 808005323) – se deram a partir da atuação própria pela demandante, pois, como por ela afirmado na exordial, *'foi surpreendida em sua residência por um indivíduo que se dirigiu até o local para realizar a entrega de uma "suposta cesta básica" destinada a ela, o qual alegou que, para fins de confirmação da entrega, deveria fotografá-la naquele momento. A Autora, já idosa na data do fato, com 76 (setenta e seis) anos de idade completos, presumindo ser a entrega de boa-fé, aceitou ingenuamente a cesta básica e permitiu que o "suposto entregador" a fotografasse.'* (fls. 03), observada a jurisprudência do STJ (REsp 1633785/SP), referida controvérsia – definir se o banco deve responder por danos decorrentes de operações bancárias que, embora contestadas, foram realizadas com a utilização de dados pessoais do correntista, como senha pessoal e intrasferível – se tem que a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações realizadas mediante dados/informações pessoais e intransferíveis do consumidor.

Isso porque, na hipótese, como as movimentações questionadas foram realizadas mediante senha pessoal e intransferível, a qual somente a parte autora detinha acesso, a responsabilidade do banco réu, como fornecedor do serviço, é indireta. Ou seja, *'se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros'* (STJ, REsp 1.995.458/SP e REsp 1.633.785/SP).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Confira-se o entendimento dominante acerca da questão estabelecido pela Corte Superior: “*RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. SAQUES. COMPRAS A CRÉDITO. CONTRAÇÃO DE EMPRÉSTIMO PESSOAL. CONTESTAÇÃO. USO DO CARTÃO ORIGINAL E DA SENHA PESSOAL DO CORRENTISTA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO. INEXISTÊNCIA. RESPONSABILIDADE AFASTADA. 1. Recurso especial julgado com base no Código de Processo Civil de 1973 (cf. Enunciados Administrativos n.ºs 2 e 3/STJ). 2. Controvérsia limitada a definir se a instituição financeira deve responder por danos decorrentes de operações bancárias que, embora contestadas pelo correntista, foram realizadas com o uso de cartão magnético com "chip" e da senha pessoal. 3. De acordo com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista. 4. Hipótese em que as conclusões da perícia oficial atestaram a inexistência de indícios de ter sido o cartão do autor alvo de fraude ou ação criminosa, bem como que todas as transações contestadas foram realizadas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista. 5. O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles. 6. Demonstrado na perícia que as transações contestadas foram feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes. 7. Recurso especial provido.*” (REsp 1633785/SP, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 24/10/2017, DJe 30/10/2017).

E também: “*AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA. 1. TRANSAÇÕES CONTESTADAS FEITAS COM USO DE CARTÃO E SENHA PESSOAL DO CORRENTISTA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. IMPOSSIBILIDADE. MODIFICAÇÃO DO ACÓRDÃO ESTADUAL. NECESSIDADE DE REEXAME DO CONTEXTO FÁTICO-PROBATÓRIO. SÚMULAS 7 E 83/STJ. 2. AGRAVO IMPROVIDO. 1. Com efeito, no julgamento pela Terceira Turma do REsp n. 1.633.785/SP, firmou-se o entendimento de que, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista. 1.1. No caso, o Tribunal estadual, analisando todo o conjunto fático-probatório dos autos, afastou a responsabilidade da instituição financeira pelos danos narrados na inicial, ao argumento de uso indevido do familiar que detinha a posse do cartão e da senha bancária, visto que, estando na posse deles, poderia efetuar diversas transações bancárias, inclusive realizar empréstimos diretamente nos caixas eletrônicos, bem como que não ficou comprovada nenhuma fraude por parte do portador ou da participação dos funcionários do banco em nenhum ato ilícito. 1.2. Ademais, não há como modificar o entendimento da instância ordinária quanto à ocorrência de culpa exclusiva do consumidor sem adentrar no reexame do conjunto fático-probatório dos autos, o que encontra óbice no*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*enunciado n. 7 da Súmula desta Corte. 2. Agravo interno a que se nega provimento.”* (AgInt no AREsp 1005026/MS, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 03/12/2018, DJe 06/12/2018).

Então, no caso, de rigor se observar que ambas as contratações questionadas (nº 808005589 e nº 808005323) se deram mediante a inserção de dados pessoais da parte autora, como informa a parte ré que *'a parte autora, de forma voluntária, forneceu a pessoas desconhecidas foto de seu rosto, sem antes confirmar as credenciais destes. Dessa forma, é imprescindível enfatizar que a responsabilidade pelos empréstimos realizados recai unicamente sobre a parte autora, uma vez que foi esta quem disponibilizou seus dados pessoais, possibilitando, assim, o acesso por terceiros.'* (fls. 79), observado ainda, como peculiaridade da causa, que quase a totalidade das transferências via PIX realizadas – e não impugnadas – após o recebimento dos valores dos mútuos (03/09/2024) tiveram como destinatária outra conta de titularidade da própria parte autora (vide extrato de fls. 33/36), somado a isso o fato de, no mês subsequente (outubro/2024), a demandante ter efetuado dois saques da quantia que sobrou em sua conta bancária (R\$ 1.500,00 e R\$ 1.180,00).

Além disso, embora afirme que *'na data de saque do valor referente a sua aposentadoria (04/10/2024), a qual é registrada sob o Número de Benefício (NB) 1680314669 – sendo a Ré direcionada pelo INSS como instituição bancária para o respectivo recebimento – notou que o valor creditado era menor do que o costumeiramente sacado.'* (fls. 03), não se vê por ocorrido nenhum saque na referida data (vide extrato de fls. 37), de forma que tais circunstâncias são capazes, inclusive, de afastar a tese autoral de fraude, vez que denotam a ciência da autora acerca das contratações e do recebimento dos valores, ressaltado que os *'LOGS'* apontam para empréstimos efetuados por meio de *'internet banking'*, após *'confirmação na agência de origem'* (fls. 185/186).

Em acréscimo, não se tem por presente desvio nas transferências dos recursos mutuados (vide comprovantes de transferência de fls. 04/09/2024), atestado o recebimento pelo extrato juntado pela própria parte autora (fls. 33), e destacada, pela relevância, a existência de cláusula de desistência nos mútuos imediato e consignado, nos seguintes termos: *'Você acabou de contratar um empréstimo denominado crédito pessoal não consignado e pode desistir desta operação em até 7 dias, contados do dia subsequente à data da contratação, mediante a devolução integral para o Banco do valor líquido do empréstimo.'* (fls. 163) e *'Você acabou de solicitar um empréstimo denominado consignado INSS e pode desistir desta operação em até 7 dias, contados do dia subsequente à data da contratação, mediante a devolução integral para o Banco do valor líquido do empréstimo.'* (fls. 169), observado haver tempo hábil o bastante para identificação das contratações e devoluções das quantias mutuadas – as quais foram utilizadas para diversas transferências via PIX – não impugnadas –, o que não ocorreu na hipótese, sequer no tramitar deste feito a demonstrar boa-fé da parte autora em pôr fim aos negócios jurídicos impugnados.

Assim se sabendo que a responsabilidade sem culpa não significa responsabilidade sem nexos causal, observada a relação de causalidade e de

incidência (artigo 403 do Código Civil), com o acréscimo de que o evento danoso objeto da causa extrapola os limites da relação objetiva a que se vinculou a parte ré e também por derivar o evento danoso de prática de ato voluntário próprio da parte autora, que explicita assunção de risco, uma vez que a culpa exclusiva implica a exclusão de responsabilidade (artigo 14 do CDC) sendo inaplicável a Súmula 497 do STJ por não advir o evento dano de 'fortuito interno', observada a delimitação do enunciado e ausência dos pressupostos de sua incidência (artigo 393 do Código Civil), uma vez que o evento danoso se deu por ação estranha à atividade do banco réu como fornecedor, acrescido a isso o fato de não só tomar conhecimento o banco apelante após a efetivação das contratações – ausente comprovação de comunicação extrajudicial da parte autora à parte ré sobre os fatos –, o que impediu qualquer providência visando obstar ou minorar os efeitos dos atos voluntários praticados pela parte autora em desfavor dela mesma.

Cumprido destacar que a incidência da legislação consumerista ao caso não desonera a parte autora de demonstrar minimamente os fatos deduzidos na inicial (artigo 373, I, do CPC), e tampouco implica em automática inversão do ônus probatório (artigo 6º, VIII, do CDC), cuja aplicação pressupõe a existência de patente hipossuficiência da parte ou a verossimilhança de suas alegações, requisitos não observados na hipótese, não sendo crível os argumentos de que se vale a parte autora para imputar responsabilidade da parte ré, até porque sem a conduta da parte autora, inexistiria o 'golpe', ausente demonstração de suposto defeito na prestação de serviços (artigo 14, §3º, I e II, do CDC).

Daí se tem que, além de não provado o nexo causal, vale dizer, o liame entre a conduta da parte ré e o resultado referido pela parte autora, que explicita relação de causalidade, observada a regra do artigo 14 do CDC, se tem por incidente no caso a excluyente de responsabilidade do fornecedor do serviço, por presente a culpa exclusiva do consumidor, no caso a parte autora, por conta da conduta pessoal e voluntária, não adotando as cautelas necessárias e inerentes à obrigação, o que explicita a exposição da parte autora, por ato próprio, a risco, assumindo por decorrência a possibilidade da prática do evento danoso, como se deu, até porque – e também como se disse – o limite da responsabilidade do fornecedor é objetiva, mas tão só pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta ('fato do serviço' artigo 14 do CDC e 'vício do serviço' artigo 20 do CDC), com o acréscimo da também limitação de responsabilidade a fortuito interno a que refere a Súmula 479 do STJ, cabendo à parte autora buscar se ressarcir dos terceiros causadores do dano com seu acionamento em juízo criminal e cível.

O fato é que a responsabilização do fornecedor, mesmo no sistema consumerista, implica que referida vinculação se limita ao que dispõem os artigos 3º e 14, ambos do CDC, de modo que, ainda que observado o dever de sujeição das partes às cláusulas e condições do pactuado, ausente justa causa a permitir a indenização pelos fatos, até porque, de acordo com o artigo 14 do CDC, o fornecedor de serviços responde pela reparação dos danos causados por defeitos relativos à prestação dos serviços típicos, vale dizer, próprios, como aliás explicita a lição da doutrina, confira-se: “... *Será objetiva com relação aos serviços típicos que (...) presta, na relação contratual onerosa com seus clientes, por força do disposto no art. 14 do*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Código de Defesa do Consumidor, posto que tal se infere do art. 3º, §2º, desse Estatuto.” (Rui Stoco, Tratado de Responsabilidade Civil, 6ª ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004, p. 624).*

Conforme a regra do artigo 927 do Código Civil, aquele que, por ato ilícito (vide: artigos 186 e 187 do Código Civil) causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo, bem como que, conforme a regra do § único desse artigo, nos casos especificados em lei, a obrigação de reparar independe de culpa ou, quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco aos direitos de outrem, o que significa, nas relações de consumo, relativas à prestação de serviço, que a responsabilidade do fornecedor é objetiva, pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta ('fato do serviço' artigo 14 do CDC e 'vício do serviço' artigo 20 do CDC), com o acréscimo, no caso, da regra da Súmula 479 do STJ, “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Como limitada a responsabilidade do fornecedor do serviço, no caso, isso significa a prova do nexo de causalidade, vale dizer, do liame entre a conduta da parte ré e do resultado, pois mesmo que possível a responsabilidade sem culpa, isso não significa que possa haver responsabilidade sem nexo causal, o que determina a necessidade da prova relativa à prática daquele a quem se deve atribuir o resultado danoso, vale dizer, a relação de causalidade, segundo a teoria adotada pelo regramento civil, conforme o disposto no artigo 403 do Código Civil; ou seja, no caso, a conduta desviada do banco réu, como causa ou concausa eficiente para o resultado, sem extrapolar o evento danoso os limites da relação objetiva a que vincularam esse réu como fornecedor de serviço e o dever de previsão possível, observada a regra do art. 14 do CDC.

E, quanto a isso, quanto à conduta da parte demandada, anotada a distinção feita à causa a que refere a Súmula 479 do STJ, é fato a ausência do nexo causal necessário a permitir o reconhecimento da obrigação, observado a delimitação do enunciado à hipótese alcançada pelas situações específicas, vale dizer, 'fortuito interno', de modo que não se tem por presente, na hipótese, os pressupostos de sua incidência, observada a regra do art. 393 do Código Civil, por se dar o evento danoso por conduta própria do consumidor dos serviços em ação estranha à atividade da parte ré.

Confira-se a diferenciação do fortuito interno do externo feita por Sérgio Cavalieri, “*Cremos que a distinção entre fortuito interno e externo é totalmente pertinente no que respeita aos acidentes de consumo. O fortuito interno, assim entendido o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte de sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se a noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço. Vale dizer, se o defeito ocorreu antes da introdução do produto no mercado de consumo ou durante a prestação do serviço, não importa saber o motivo que*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*determinou o defeito; o fornecedor é sempre responsável pela suas conseqüências, ainda que decorrente de fato imprevisível e inevitável. O mesmo já não ocorre com o fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação. Em caso tal, nem se pode falar em defeito do produto ou do serviço, o que, a rigor, já estaria abrangido pela primeira excludente examinada - inexistência de defeito (art. 14, § 3º, I)” (in, Programa de Direito do Consumidor, SP, Atlas, 2008. p. 256-257).*

Veja-se que, para além das questões referidas, embora se trate de relação de consumo, a responsabilidade objetiva, na hipótese, deve ser excluída por culpa exclusiva de terceiro e da própria consumidora (artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC), a qual afasta o nexo de causalidade entre o fato e o dano experimentado pela parte autora e isenta a parte ré, por consequência, de qualquer responsabilidade: “... quando, no entanto, o ato de terceiro é a causa exclusiva do prejuízo, desaparece a relação de causalidade entre a ação ou a omissão do agente e o dano. A exclusão da responsabilidade se dará porque o fato de terceiro se reveste de características, e, portanto, equiparar-se ao caso fortuito ou à força maior, é que poderá ser excluída a responsabilidade do causador direto do dano.” (Sérgio Cavalieri Filho, Programa de Responsabilidade Civil, 10ª ed., Editora Atlas, 2012, p. 854).

Portanto, caracterizada culpa exclusiva de terceiro e da própria parte autora e consumidora, hipótese de excludente de responsabilidade (artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC), não há se falar na responsabilização do banco apelante, conforme orienta a jurisprudência, (STJ, REsp 1.178.454/PR e no mesmo sentido, AREsp 178084/MG), inaplicável a Sumula 479 do STJ), devendo por isso ser reformada a r. sentença de Primeiro Grau.

Em acréscimo, caracterizado no caso o fortuito externo, oportuna é a transcrição do entendimento fixado pelo STJ quanto à matéria, em sua Jurisprudência em Teses: Edição N. 161: Direito do Consumidor – V: “7) A ocorrência de fortuito externo afasta responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras, por não caracterizar vício na prestação do serviço. Acórdãos REsp 1487050/RN, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 05/11/2019, DJe 04/02/2020, REsp 1557323/PR, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 06/02/2018, DJe 15/02/2018, REsp 1621868/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/12/2017, DJe 18/12/2017, Decisões Monocráticas, AREsp 1565550/RJ, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 30/06/2020, publicado em 10/08/2020, AREsp 1544152/SP, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 11/10/2019, publicado em 22/10/2019, AREsp 1415014/SP, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, julgado em 01/02/2019, publicado em 06/02/2019”.

Nesse sentido, entendimentos recentes deste E. TJSP: “BANCÁRIO. DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. "GOLPE DA FALSA CENTRAL" – Recebimento de SMS que informa a realização de operação não reconhecida (inexistente) pela parte e pede ao



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*cliente que entre em contato com número de telefone informado na mensagem – Sentença de improcedência. INSURGÊNCIA DA DEMANDANTE. PRELIMINAR EM CONTRARRAZÕES. IMPUGNAÇÃO À JUSTIÇA GRATUITA. Rejeição. O demandado não trouxe elementos de prova ao presente incidente, resultando, pois, inalterada a presunção de veracidade da afirmação da demandante. Gratuidade mantida. Preliminar rejeitada. MÉRITO. TRANSFERÊNCIAS POR "PIX" E "TED" NÃO RECONHECIDAS. Alegação de falha na prestação dos serviços da instituição financeira demandada. Desacolhimento. As transações impugnadas decorreram de estelionato que se consumou por culpa exclusiva da vítima, a qual, acreditando conversar com prepostos do banco onde mantém conta corrente, forneceu dados pessoais e sigilosos aos fraudadores e permitiu acesso deles ao seu aplicativo bancário, mediante instalação de aplicativos de acesso remoto ("phishing"), o que culminou na transferência de valores a terceiros. Fraude que somente se consumou em razão da desídia da própria demandante, que deixou de conferir, com as cautelas de praxe, a veracidade da mensagem recebida por SMS e a real identidade da(s) pessoa(s) com quem tratava. Transações bancárias que não destoam do perfil de consumo da demandante. Inexistência de qualquer participação ou falha de segurança por parte do demandado. Culpa exclusiva da vítima e/ou de terceiros (art. 14, § 3º, II, do CDC). Pleitos repetitório e indenizatório, conseqüentemente, descabidos. Precedentes jurisprudenciais. Sentença confirmada pelos seus próprios e bem deduzidos fundamentos. Art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça. APELAÇÃO DESPROVIDA. Honorários sucumbenciais majorados, observada a gratuidade da justiça.” (Apel nº 1010972-65.2023.8.26.0047, Rel. Des. José Paulo Camargo Magano, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2), j. 23/06/2025).*

*“RESPONSABILIDADE CIVIL - Danos morais e materiais - Demanda julgada procedente - Afirmação da parte autora de ter recebido contato via SMS de fraudador e retornado ligação ao 0800 a ela informado, deixando-se, portanto, ser induzida e permitir o êxito da fraude, com a realização de empréstimo pessoal e transferência via Pix a terceiro desconhecido - Não há prova que o fraudador seja preposto da parte demandada ou que as informações do mentor da fraude tenham sido encaminhadas por algum de seus funcionários ou canais de atendimento - A parte requerida não teve nenhuma participação no ato ilícito ou contato com o fraudador - Autora que retornou ligação ao estelionatário, permitindo a ocorrência do golpe da falsa central telefônica - A conduta da parte requerente é que foi determinante para que o fraudador tivesse êxito na fraude - Culpa da própria apelada, o que afasta o dever da parte ré de indenizar (art. 14, § 3º, II, do CDC) - Precedentes - Recurso provido a fim de julgar improcedente o pedido, com inversão dos ônus sucumbenciais (art. 98, § 3º, do CPC).” (Apel nº 1047009-35.2023.8.26.0001, Rel. Des. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 28/04/2025).*

*E mais, “Apelação – Ação de indenização por danos materiais e morais – Sentença de improcedência – Recurso da autora. Golpe da falsa central de atendimento – Fraude mediante transferências por Pix e transações em cartão de crédito – Autora que recebeu SMS acerca de compra desconhecida e entrou em contato com o número informado - Suposta central de segurança do requerido*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Nubank que teria convencido a autora a realizar transferências de valores para terceiro mediante Pix – Transferências e empréstimos contratados voluntariamente, sem participação do réu – Narrativa fática obscura e que não esclarece o contexto em que perpetrado o suposto golpe. Autora que, ademais, não adotou as precauções necessárias quando da realização das transações a fim de verificar a legitimidade daquele interlocutor - Situação que não evidencia negligência da instituição financeira ou ocorrência de fortuito interno (Sumula nº 479, do STJ) – Culpa exclusiva da vítima e de terceiro configurada – Aplicação do art. 14, §3º, inciso II, do CDC – Sentença mantida. Sucumbência exclusiva da autora – Honorários advocatícios majorados. Recurso improvido.” (Apel nº 1013546-78.2023.8.26.0009, Rel. Des. Afonso Celso da Silva, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 10/04/2025).*

Voto por dar provimento ao recurso.

Des. Henrique Rodrigo Clavio  
2º Juiz



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

<b>Pg. inicial</b>	<b>Pg. final</b>	<b>Categoria</b>	<b>Nome do assinante</b>	<b>Confirmação</b>
1	12	Acórdãos Eletrônicos	Israel Góes Dos Anjos	2FEE7998
13	20	Declarações de Votos	Henrique Rodriguero Clavisio	2FEFF0AF

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1011484-78.2025.8.26.0564 e o código de confirmação da tabela acima.