



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000056800**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011594-30.2025.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante JOSÉ FERREIRA DE MORAES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente) E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

**SIMÕES DE ALMEIDA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº: 12.884**

**APELAÇÃO Nº: 1011594-30.2025.8.26.0224**

**COMARCA: GUARULHOS**

**APELANTE: JOSÉ FERREIRA DE MORAES**

**APELADO(A): BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A**

**JUIZ(A) DE DIREITO: JAIME HENRIQUE DA COSTA**

Ação declaratória de inexigibilidade de débitos c/c repetição do indébito e indenização por danos morais. Golpe. Alegação do autor de que recebeu uma visita de supostos representantes do SUS, que tiraram uma foto sua e após a visita verificou a realização de transações fraudulentas. Sentença de improcedência. Pretensão de reforma. Descabimento. Ausência de falha na prestação do serviço. O apelante não demonstrou o nexo de causalidade. Excludente de responsabilidade - Culpa exclusiva da vítima e de terceiro - Art. 14, §3º, II do CDC. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 488/492, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação declaratória de inexigibilidade de débitos cumulada com repetição do indébito e indenização por danos morais ajuizada por José Ferreira de Moraes em face de Banco Mercantil do Brasil S/A, condenando o autor ao pagamento das custas e despesas processuais e de honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade processual.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O autor apela a fls. 497/522 sustentando que não está configurada a culpa exclusiva da vítima. Alega que o golpe sofrido é um risco inerente à atividade bancária, configurando fortuito interno, de acordo com a Súmula 479 do STJ. Argumenta que se trata de responsabilidade objetiva do banco, diante da falha na prestação do serviço. Defende a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor e a inversão do ônus da prova. Diz que sofreu danos morais e materiais, que devem ser reparados pelo apelado. Pleiteia o provimento do recurso para reformar a r. sentença.

Foram apresentadas contrarrazões a fls. 526/534.

É o relatório.

O apelante ajuizou ação relatando que recebeu em sua residência a visita de dois indivíduos que se apresentaram como representantes do SUS e que estavam realizando pesquisa sobre aposentados. Narra que eles tinham todos os seus dados e que, ao final da visita, registraram foto do seu rosto, sob alegação de confirmação da sua identidade. Acrescenta que, após a visita, recebeu notificações no celular de contratação de empréstimos em seu nome e transferências para desconhecidos. Busca a reparação dos danos morais e materiais sofridos.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Induidoso que o feito se desenvolve sob o influxo das relações de consumo, haja vista a vulnerabilidade da parte autora frente à estrutura técnica e financeira dos réus. Diante dessa premissa, importa também sustentar o cabimento da inversão do ônus da prova, típico das relações de consumo, critério esse de julgamento.

Em que pese o verbete nº 479 da Súmula de Jurisprudência do STJ prever responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos relativos a fraudes praticadas por terceiros no âmbito das operações bancárias, no caso dos autos, não há demonstração de falha na prestação do serviço.

Depreende-se do conjunto probatório constante dos autos que está configurada a culpa exclusiva da vítima e de terceiro, excludente de responsabilidade, nos termos do art. 14, § 3º, II do CDC.

Pode-se observar dos autos que os falsários se identificaram com representantes do SUS e não do banco réu. Além disso, o apelante relatou de forma genérica os fatos, deixando de descrever como terceiros teriam acessado sua conta bancária utilizando apenas uma foto tirada no dia do ocorrido.

Frise-se que as transferências contestadas não fogem do perfil do apelante, como se depreende do extrato de fl. 56.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Verifica-se, assim, que não houve qualquer participação do réu nos fatos relatados.

Diante disso, não há como imputar qualquer responsabilidade ao apelado, incidindo ao caso o disposto no art. 14, §3º, II do CDC, tratando-se de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, afastando a pretensão indenizatória. Diante da ausência de falha na prestação do serviço, não há que se falar em indenização por danos morais ou materiais.

Em casos semelhantes já se pronunciou este Col. Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO – DANO MATERIAL E DANO MORAL – GOLPE BANCÁRIO – CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA - Pretensão de reforma da r.sentença de improcedência da demanda – Alegação de que o réu é responsável pelo golpe aplicado, devendo reparar os prejuízos decorrentes da transferência realizada em favor dos golpistas – Descabimento - Hipótese em que não há nexos de causalidade entre a prestação do serviço e a ocorrência do dano – Ausência de elementos de convicção mínimos que caracterizem a responsabilidade do réu – Contato realizado pelos golpistas que, aparentemente, foi aleatório e genérico – Culpa exclusiva da vítima que, ludibriada, realizou voluntariamente a operação em benefício de terceiros – Fato de terceiro e fortuito externo também configurados – Sentença de

improcedência mantida – RECURSO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1024312-08.2023.8.26.0005; Relator (a): Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/10/2024; Data de Registro: 08/10/2024).

Direito civil e processual civil. Recurso contra sentença de improcedência. Golpe financeiro via Pix. Falha na prestação de serviço não configurada. Culpa exclusiva da vítima. Recurso não provido. I. Caso em exame Recurso interposto pela autora contra sentença de improcedência em ação declaratória, em que pleiteava a responsabilização do banco por depósitos via Pix para conta de terceiro, realizados após golpe sofrido via SMS. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em verificar se houve falha na prestação do serviço bancário ou culpa exclusiva da autora pelos depósitos realizados após o golpe. III. Razões de decidir 3. As transações ocorreram mediante autorização da autora, ainda que em contexto de fraude, não havendo elementos que comprovem falha no serviço bancário. 4. Configura-se a culpa exclusiva da vítima, que agiu sem as cautelas exigidas pelo homem médio, conforme o Enunciado nº 14 do TJSP. 5. Precedentes do TJSP e STJ reafirmam que a simples ocorrência de fraude não caracteriza, por si só, falha na prestação de serviço bancário quando não há indícios de negligência da instituição financeira. IV. Dispositivo e tese 6. Recurso não provido. Tese de julgamento: "Em casos de golpe financeiro envolvendo transações via Pix, não configurada a falha na prestação do serviço bancário, é reconhecida a culpa exclusiva da vítima, que deve adotar cautelas mínimas antes de realizar

transações." V. Honorários recursais 7. Majoração de honorários advocatícios de ofício, nos termos do art. 85, § 11, do CPC. Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 85, § 11. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Enunciado nº 14, Apelação Cível 1011283-04.2017.8.26.0003; Apelação Cível 1019219-41.2020.8.26.0564. (TJSP; Apelação Cível 1000949-37.2024.8.26.0108; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cajamar - 1ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024).

\*Ação de inexigibilidade de débito c.c indenização por danos materiais e morais – Golpe da falsa central de atendimento – Improcedência – Autora recebeu mensagem de texto informando a respeito de compra suspeita com seu cartão de crédito, telefonando para o número indicado no texto – Responsabilidade objetiva dos prestadores de serviços requeridos, somente elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC – Culpa exclusiva da requerente evidenciada – Autora acatou orientações suspeitas de terceiro, fornecendo dados pessoais, permitindo acesso remoto em seu aparelho celular, abrindo conta em outra instituição financeira, contratando empréstimo e transferindo valores a terceiros – Prova coligida a indicar manifesta responsabilidade da autora ao seguir orientações suspeitas sem agir com o mínimo de cautela, deixando e confirmar as informações repassadas – Falha na prestação do serviço dos Bancos réus não demonstrada – Rompimento do nexos causal evidenciado – Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar dos Bancos réus – Sentença mantida – Recurso negado.\*  
(TJSP; Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1032647-22.2023.8.26.0100; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 23ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/06/2024; Data de Registro: 20/06/2024).

AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E MATERIAL. Golpe da falsa "Central de Atendimento" ou "Falso Funcionário". Transferências via Pix, para o fim de cancelar suposta compra, em valor total superior e para pessoas físicas desconhecidas. Falha na prestação de serviços da instituição financeira não configurada. Golpe dependeu de atuação única e exclusiva da vítima, que seguiu orientação de suposto funcionário do banco réu, fora do horário bancário, em pleno sábado. Excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC. Dano moral não caracterizado. Sentença mantida e confirmada nos termos do art. 252 do RITJSP. Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1009642-32.2023.8.26.0597; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sertãozinho - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/08/2024; Data de Registro: 08/08/2024).

Assim, a r. sentença não merece reparo algum.

DIANTE DO EXPOSTO, o voto deste Relator **NEGA PROVIMENTO** ao recurso, majorados os honorários advocatícios para 15% do valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 11 do CPC, observada a gratuidade processual.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Dou por questionados os dispositivos  
legais e/ou constitucionais apontados.

**SIMÕES DE ALMEIDA**  
**Relator**

F