



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000200909

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011908-57.2024.8.26.0079, da Comarca de Botucatu, em que é apelante MARIA APARECIDA RAMOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), RICARDO HOFFMANN E DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS.

São Paulo, 11 de março de 2026.

ROSANA SANTISO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 5.708

Apelação cível: 1011908-57.2024.8.26.0079

Vara: 3ª Vara Cível – Comarca de Botucatu-SP

Apelante: MARIA APARECIDA RAMOS

Apelado: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. INEXISTÊNCIA DE NEXO CAUSAL ENTRE A CONDUTA DO BANCO E O DANO. INOCORRÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação interposta pela autora contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

A principal questão em discussão é determinar se o banco-réu possui responsabilidade pelos danos sofridos pela autora, especialmente em relação a eventual falha de segurança do serviço bancário.

III. RAZÕES DE DECIDIR

1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, fundada na teoria do risco profissional, exige a comprovação de nexo causal entre a falha do serviço e o dano sofrido. No caso concreto, entretanto, a autora foi ludibriada por terceiros, não restando demonstrada qualquer falha na prestação dos serviços bancários.

2. Banco-réu que se desincumbiu do seu ônus ao comprovar que as operações foram realizadas voluntariamente, o que também foi confessado pela autora. Dolo de terceiro que somente invalida o negócio jurídico se a parte a quem aproveite tivesse ou devesse ter conhecimento. Vazamento de dados pessoais pelo banco-réu não comprovado minimamente.

3. Ausência de conduta comissiva ou omissiva do banco que pudesse ser considerada causa dos danos sofridos. A dinâmica dos fatos revela culpa exclusiva da autora, que, por descuido, seguiu as orientações de terceiros sem as devidas precauções, contribuindo de forma decisiva para o sucesso da empreitada criminosa.

IV. DISPOSITIVO

Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pela autora em face da r. sentença de fls. 292/297, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: *“Do exposto, casso a tutela outrora concedida e JULGO IMPROCEDENTE o pedido inicial, dando o feito por extinto, com fulcro no artigo 487, inciso I, in fine, do Código de Processo Civil. Por ter sucumbido, condeno o polo ativo ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atribuído à causa, ressalvada a Justiça Gratuita, se o caso. Caso existam custas processuais pendentes, providencie a serventia a intimação do responsável para pagamento, expedindo-se a certidão de dívida ativa caso não haja o pagamento no prazo devido. Advirto que a interposição de embargos declaratórios meramente protelatórios ensejará a aplicação de multa, nos termos do artigo 1.026, § 2º, do CPC. Ainda, será considerado ato protelatório a interposição de embargos prequestionadores, ante o caráter devolutivo do recurso de apelação”*.

Sustenta a recorrente às fls. 300/365, em síntese, que: a) foi vítima de golpe sofisticado direcionado a consumidora idosa e vulnerável, tendo agido de boa-fé; b) os fraudadores detinham dados sigilosos, o que indica falha do banco no dever de guarda das informações; c) a fraude culminou em dois empréstimos e no desvio imediato para conta de pessoa jurídica, caracterizando operação típica de fraude organizada; d) apesar da comunicação à ré, houve negligência no atendimento; e) não há culpa exclusiva do consumidor, pois a própria dinâmica do golpe dependeu de falha de segurança informacional, tratando-se de fortuito interno e responsabilidade objetiva; f) a contratação está viciada, sem manifestação livre de vontade, devendo ser afastada sua validade; g) são devidos danos morais, em razão do abalo e da falha na prestação do serviço bancário diante da fraude e da ausência de solução eficaz. Requer o provimento do recurso para que os pedidos iniciais sejam julgados procedentes.

Contrarrazões do recorrido às fls. 369/383, pelo desprovimento do recurso.

Recurso tempestivo, regularmente processado e com dispensa do preparo em razão da gratuidade processual (fl. 91).

É o relatório.

Fundamento e decido.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento da apelação interposta.

O recurso, contudo, não comporta acolhimento.

A questão dos autos cinge-se à análise de haver ou não responsabilidade da instituição financeira em indenizar a vítima de fraude bancária decorrente de golpe da falsa central de atendimento, de acordo com as circunstâncias do caso concreto.

Consta da narrativa inicial que a autora recebeu contato telefônico aparentemente oriundo da própria instituição financeira ré, pois teriam sido fornecidas informações pessoais sensíveis, o que conferiu credibilidade. O interlocutor alegou a realização de operações de créditos suspeitas em sua conta, o que suscitou legítima preocupação. Dessa forma, seguiu as instruções recebidas, sendo direcionada a um procedimento planejado para consumação da fraude, com a contratação de dois empréstimos e posterior transferência para a conta de titularidade de pessoa jurídica intitulada “Assessoria Melo Peixoto LTDA”, não tendo obtido solução junto ao banco.

Inicialmente, cabe reconhecer que a hipótese tratada nestes autos consiste em evidente relação consumo, pois a autora é destinatária final e econômica do serviço prestado pela instituição bancária, fornecedora dos serviços, incidindo a Súmula n. 297 do C. Superior Tribunal de Justiça.

No caso dos autos, contudo, independentemente da expressa inversão do ônus da prova, observo que o banco-réu trouxe aos autos elementos suficientes a comprovar a regularidade da operação realizada, não havendo nexos causal entre sua conduta e o dano sofrido.

A confissão da autora ao relatar ter seguido as instruções recebidas é corroborada pelos extratos de dados da operação e comprovantes de contratação de empréstimos (fls. 186/195), bem como pelos comprovantes de transferências via PIX realizadas pela própria autora (fls. 80/90), ainda que induzida a erro por dolo de terceiro. Não é demais salientar que o art. 148 do Código Civil prevê expressamente que somente é anulável o negócio jurídico por dolo de terceiro se a parte a quem aproveite tivesse ou devesse ter conhecimento, o que não foi minimamente comprovado nos autos, assim como o suposto vazamento de dados sensíveis.

Ademais, na posse dos valores, a autora atuou com inexplicável desídia, não realizou qualquer verificação das informações que lhe foram repassadas e entendeu como crível que o procedimento para proteção de sua conta ou saneamento de fraudes fosse realizar transferências de valores para pessoa jurídica desconhecida em instituição financeira diversa.

Dessa forma, por mais lamentável que tenha sido o fato ocorrido com a autora, observa-se que houve descuido inescusável de sua parte e, por outro lado, a instituição bancária ré não teve qualquer participação no dano ocorrido, pois a transação foi realizada voluntariamente, ainda que induzida a erro por terceiro.

Inviável, portanto, o reconhecimento do fortuito interno. Salienta-se que, para que se configure a responsabilidade objetiva da instituição bancária, é necessário que haja comprovação de conduta, do dano e do nexo causal entre a conduta e o dano. No entanto, nenhuma conduta do réu, comissiva ou omissiva, possui nexo de causalidade com os danos sofridos pela autora, decorrentes exclusivamente de conduta de terceiros fraudadores e da presumida falta de zelo com os seus métodos de autenticação. Nesse mesmo sentido:

BANCÁRIOS – Ação de obrigação de fazer – TED's – Alegação de fraude – Sentença de improcedência – Hipótese em que as operações foram efetuadas mediante aplicativo instalado em celular com o uso de senha pessoal e Token – Ausência de prova de prestação de serviço defeituoso ou de fraude bancária – Fortuito interno não caracterizado, obstando incidência da Súmula STJ 479 – Sentença mantida – Recurso desprovido, e majorados os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

honorários advocatícios (NCPC, art. 85, § 11). (TJSP – Apelação Cível: 1000212-85.2020.8.26.0007, 37ª Câmara de Direito Privado, Relator: José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, Data de Julgamento: 14/09/2020).

APELAÇÃO – "AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA c/c INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS" – Golpe da falsa central de atendimento – Sentença de improcedência – Insurgência recursal da autora – Transações efetuadas por meio do celular da demandante, em contato com terceiros fraudadores que se passavam por prepostos do réu – Operação realizada que não destoa do perfil de consumo da autora – Desídia da autora - Ausência de falha no serviço bancário – Culpa exclusiva da vítima – Danos morais e matérias não caracterizados – Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO. (TJSP - Apelação Cível: 1012719-57.2023.8.26.0562, 37ª Câmara de Direito Privado, Relator: Ana Catarina Strauch, Data de Julgamento: 05/03/2024, Data de Publicação: 08/03/2024).

Ante o exposto, ***nego provimento*** ao recurso.

Nos termos do art. 85, §11, CPC, majoro os honorários advocatícios definidos pela sentença recorrida para 12% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual.

Atendem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

ROSANA SANTISO
RELATORA