



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000183304**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011912-90.2025.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante/apelada JOANA ALVES DE FREITAS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do réu e negaram provimento ao recurso da autora V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E ERNANI DESCO FILHO.

São Paulo, 6 de março de 2026.

**WILSON JULIO ZANLUQUI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação nº 1011912-90.2025.8.26.0554**

**Apelante/Apelado: JOANA ALVES DE FREITAS**

**Apelado/Apelante: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A**

**Voto nº 2563**

APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA.

"GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO" (VISHING). ENGENHARIA SOCIAL.

RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. MITIGAÇÃO. CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA E DE TERCEIRO.

INCIDÊNCIA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. A relação jurídica travada entre as partes é de consumo, atraindo a incidência da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça.

RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SÚMULA Nº 479 DO STJ. Embora as instituições financeiras respondam objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, tal responsabilidade é afastada quando caracterizada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (Art. 14, § 3º, II, do CDC).

FORTUITO EXTERNO. O "golpe da falsa central de atendimento", pautado em sofisticada engenharia social, em que o próprio correntista, induzido a erro, fornece senhas, credenciais e autoriza transações em dispositivo previamente habilitado, configura fortuito externo. Ausência de falha na prestação do serviço ou quebra do dever de segurança pelo sistema bancário.

DEVER DE GUARDA DE SENHAS. O uso de senha



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pessoal e intransferível constitui elemento de autenticação que vincula a vontade do cliente à operação realizada via Internet Banking. O descumprimento do dever de cautela e sigilo das credenciais pelo usuário rompe o nexo de causalidade entre a conduta da instituição e o dano suportado.

INEXISTÊNCIA DE ATIPICIDADE RELEVANTE. Transações realizadas mediante autenticação formalmente hígida e em valores compatíveis com o crédito pré-aprovado da correntista não impõem à instituição financeira o dever de bloqueio imediato, sob pena de ingerência indevida na autonomia da vontade do cliente.

DANOS MORAIS E RESTITUIÇÃO. Ante a inexistência de ato ilícito imputável ao banco e a configuração de excludente de responsabilidade, são indevidas a declaração de inexigibilidade dos débitos, a restituição de valores e a indenização por danos extrapatrimoniais.

REFORMA DA SENTENÇA. Afastamento da teoria da culpa concorrente aplicada na origem. Improcedência total dos pedidos iniciais. Inversão e majoração do ônus sucumbencial.

RECURSO DO RÉU PROVIDO. RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO.

Trata-se de recursos de apelação interpostos por BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A e JOANA ALVES DE FREITAS contra a r. sentença de fls. 240/245, complementada pela decisão dos Embargos de Declaração de fls. 257/260, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na “ação declaratória de inexistência de débito c.c. restituição de valores e indenização por danos morais” ajuizada por JOANA ALVES DE FREITAS em desfavor do BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

A r. sentença (fls. 240/245) julgou a ação parcialmente procedente, aplicando a teoria da culpa concorrente. A Magistrada de primeiro grau reconheceu que o episódio ocorreu fora do estabelecimento do réu e sem indício de vazamento de dados pelo banco, mas vislumbrou falha na prestação de serviços do réu, pois as transações impugnadas, apesar de ocorridas sem a devida cautela da consumidora, "fogem do perfil de consumo da autora, eis que feitas em elevadas quantias, em curto lapso de tempo". Reconheceu a responsabilidade objetiva do réu, mas ponderou que a autora contribuiu "sobremaneira para o evento danoso", ao receber telefonema fraudulento e passar informações sigilosas e pessoais ao criminoso, não adotando as cautelas necessárias. Declarou, então, a inexigibilidade de metade dos empréstimos pessoais e de metade do valor lançado no cartão de crédito, condenando o réu a restituir eventuais valores descontados das parcelas dos empréstimos (de forma simples e na proporção da metade), metade do valor transferido a terceiro (R\$ 3.034,99), e metade do valor lançado no cartão de crédito (R\$ 474,74). Afastou a condenação por danos morais, em razão da concorrência de culpas. A autora foi considerada sucumbente majoritária, arcando com custas, despesas e honorários advocatícios de 10% (dez por cento) sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça.

Inconformada, a autora interpôs Apelação (fls. 264/275), pleiteando a reforma da sentença para reconhecer a responsabilidade objetiva exclusiva do banco (Súmula 479 do STJ), afastando a tese de culpa concorrente e, conseqüentemente, declarar a inexigibilidade integral dos débitos, condenar o banco à restituição em dobro dos valores indevidamente descontados/pagos, e ao pagamento de indenização por danos morais in re ipsa no valor sugerido de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), além da redistribuição dos ônus sucumbenciais. Argumentou que a sentença, ao reconhecer o fortuito interno, deveria ter aplicado a Súmula 479 do STJ de forma plena, e que a sua condição de hipervulnerável deveria afastar a culpa concorrente.

O Banco Mercantil do Brasil S/A apresentou contrarrazões à apelação da autora (fls. 276/284), reiterando os termos de sua contestação e pleiteando a manutenção da sentença quanto à improcedência parcial dos pedidos da autora, e a

reforma para afastar qualquer condenação ao banco.

Posteriormente, o BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A também interpôs recurso de apelação (fls. 287/317), buscando a reforma integral da sentença para julgar totalmente improcedentes os pedidos da autora. Reafirmou a legalidade das contratações eletrônicas mediante Internet Banking, uso de aparelho habilitado e senhas pessoais, configurando culpa exclusiva da autora ou de terceiro, e, portanto, inexistência de falha na prestação de serviço. Argumentou que os valores dos empréstimos eram baixos e compatíveis com o perfil da cliente e que o banco não pode ser responsabilizado por golpes de engenharia social onde o cliente cede suas credenciais. Subsidiariamente, requereu a compensação dos valores creditados na conta da autora, caso se mantivesse alguma condenação.

Recursos tempestivos, preparado o do réu (fls. 318/320) e isento de preparo o da autora em razão da concessão do benefício da justiça gratuita.

### **É o relatório.**

A autora, JOANA ALVES DE FREITAS, ajuizou a presente demanda alegando ter sido vítima de um golpe em sua conta e cartão de crédito. Narrou que, em 17 de março de 2025, após ter deixado cair seu cartão de débito, dirigiu-se à agência do banco réu para solicitar a emissão de uma segunda via, ocasião em que lhe foi fornecido um cartão provisório. Ainda na mesma data, recebeu uma ligação telefônica de um número (11) 98265-8709, de uma mulher que se identificou como funcionária do banco, uma suposta “promotora”, e que, utilizando uma narrativa sobre uma restituição de valores de um antigo empréstimo consignado, a orientou a seguir determinados procedimentos para o recebimento da quantia.

A autora acreditou na interlocutora. Posteriormente, em 28 de março de 2025, recebeu pelos Correios o cartão definitivo, juntamente com uma fatura de cartão de crédito no valor de R\$ 434,84 (quatrocentos e trinta e quatro reais e oitenta e quatro centavos), com vencimento em 1º de abril de 2025, a qual não reconhecia.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ao retornar à agência, foi informada de que o número de telefone que a contatara não pertencia aos canais oficiais do banco, constatando ter sido vítima de um golpe. Ao verificar os lançamentos em sua conta corrente nº 01.041.601-6, da agência 0136, descobriu diversas transações vultosas e estranhas, realizadas todas em 17 de março de 2025, dia da ligação fraudulenta e da emissão do cartão provisório.

As transações questionadas incluíam dois empréstimos consignados, nos valores de R\$ 2.275,00 (dois mil, duzentos e setenta e cinco reais) e R\$ 759,00 (setecentos e cinquenta e nove reais); uma transferência de R\$ 3.035,98 (três mil, trinta e cinco reais e noventa e oito centavos) para TAIRINE CRISTINA MARINHO (CPF \*.646.717-); duas transferências PIX para THUANY GELLI CASTANHEIRA (CPF \*.971.057-), no valor de R\$ 800,00 (oitocentos reais) cada, totalizando R\$ 1.600,00 (mil e seiscentos reais); e uma operação de PIX parcelado no cartão de crédito, no valor de R\$ 800,00 (oitocentos reais), também para THUANY GELLI CASTANHEIRA.

A autora afirmou que nenhuma dessas transações foi por ela realizada ou autorizada, e que o banco réu permaneceu inerte, não adotando qualquer providência para apurar os fatos ou estornar os valores, o que teria agravado seu sofrimento. Aduziu falha nos deveres de segurança e diligência do banco, ressaltando que sua conta, de movimentação previsível e exclusiva para recebimento de benefício previdenciário, foi utilizada para transações incomuns e expressivas, sem qualquer alerta ou bloqueio. Em decorrência da fraude, teve sua renda comprometida, sofrendo abalo emocional e privação de recursos. Pleiteou, assim, a declaração de inexigibilidade dos débitos, restituição em dobro dos valores subtraídos e indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), além da inversão do ônus da prova e o reconhecimento da responsabilidade objetiva do réu.

O BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A apresentou contestação (fls. 47/78), acompanhada de documentos (fls. 81/175). Em sua defesa, o banco alegou, em síntese, que os empréstimos, o cartão de crédito e as transferências PIX

foram celebrados eletronicamente através do Internet Banking, em aparelho previamente habilitado pela autora, e mediante a digitação de login e senha pessoal e intransferível, o que afastaria qualquer falha na prestação dos serviços. Sustentou que não existe contrato físico para operações via Internet Banking, sendo a anuência eletrônica comprovada pelos "LOGs" de cada contratação. Argumentou que os valores dos mútuos foram disponibilizados na conta da autora e que esta não os devolveu nem solicitou cancelamento no prazo de 7 (sete) dias, conforme o artigo 49 do CDC. O banco imputou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, afirmando que a fraude se deu fora de suas dependências e por negligência da autora em fornecer dados pessoais e senhas a terceiros, sem que o banco tivesse contribuído para o sucesso da empreitada criminoso. Negou a existência de danos materiais e morais, e, subsidiariamente, requereu a restituição simples dos valores, caso houvesse condenação, e a compensação dos valores liberados à autora.

A controvérsia principal diz respeito à atribuição de responsabilidade por transações bancárias realizadas mediante o conhecido "golpe da falsa central de atendimento" ou vishing, e suas implicações na exigibilidade dos débitos, na restituição de valores e na configuração de danos morais.

É incontroverso que a relação jurídica estabelecida entre as partes se qualifica como relação de consumo, o que impõe a aplicação das normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor, conforme a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.

A responsabilidade civil do fornecedor de serviços é, em regra, objetiva, nos termos do artigo 14, caput, do CDC, fundada na teoria do risco da atividade, prescindindo de demonstração de culpa para a configuração do dever de indenizar. O fornecedor responde pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

No entanto, o próprio Diploma Consumerista, em seu artigo 14, § 3º,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

estabelece excludentes de responsabilidade, dispondo que o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu, ou que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiro.

A análise do conjunto probatório revela que o evento danoso não decorreu de uma falha intrínseca à segurança interna do BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, mas sim da conduta ativa da própria consumidora ao ceder suas credenciais a terceiros fraudulentos, o que configura fortuito externo e culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

Conforme a narrativa da inicial, a autora, Joana Alves de Freitas, foi contatada por telefone por uma pessoa que se apresentou como funcionária do banco, induzindo-a a seguir determinados procedimentos. A fraude se concretizou porque a autora, enganada, forneceu dados pessoais e senhas que culminaram na realização de empréstimos, transferências PIX e ativação de um cartão de crédito.

É fundamental destacar que essas operações foram efetuadas mediante a utilização de login, senha pessoal e intransferível, e em aparelho previamente habilitado pela própria consumidora, conforme demonstrado pelos LOGs e comprovantes de contratação juntados pelo banco (fls. 51, 52, 139/144).

O banco réu, em sua contestação e apelação, apresentou extensa documentação, incluindo os LOGs das operações (fls. 143, 144) e os comprovantes de contratação de empréstimos (fls. 139, 141), os quais atestam que os negócios jurídicos foram realizados via Internet Banking. Essa modalidade de contratação exige que o cliente ingresse em sua conta bancária por meio da digitação de login e senha, e que, para a efetivação das transações, digite novamente sua senha pessoal, confirmando o interesse.

O "Comprovante de Desbloqueio de Cartão Múltiplo" (fls. 79) e o "Comprovante de Pix Pagamento com Chave" (fls. 173) também indicam que a ativação da função crédito e a realização de PIX foram precedidas de autenticação

que somente a titular da conta poderia realizar.

Nesse cenário, o sucesso da empreitada criminosa não pode ser atribuído a uma falha nos sistemas de segurança do banco, mas sim à conduta da consumidora que, embora vítima de uma artilosa "engenharia social", agiu de forma a propiciar o acesso dos fraudadores às suas informações e meios de autenticação.

O dever de guarda e sigilo de senhas e credenciais é inerente ao uso de serviços bancários eletrônicos, sendo amplamente divulgadas pelas instituições financeiras as orientações para que clientes jamais forneçam tais dados a terceiros, mesmo que se apresentem como funcionários do banco. O próprio banco apelante demonstrou, em sua defesa, que em seu site oficial, possui uma seção de "segurança" que alerta os clientes sobre golpes e a política de que o banco não contata seus consumidores para solicitar transações financeiras (fls. 62, 310).

A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça estabelece a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Contudo, o caso em tela não se enquadra na definição de fortuito interno, mas sim de fortuito externo.

O fortuito interno é aquele ligado aos riscos inerentes à atividade desenvolvida pela instituição, como falhas no sistema de segurança que não demandem a ativa colaboração do cliente para sua concretização. Já o fortuito externo é aquele que provém de fato alheio ao risco do empreendimento, rompendo o nexo de causalidade. A fraude aqui analisada, conhecida como vishing ou "golpe da falsa central", onde o criminoso obtém acesso aos dados e autorizações do cliente por meio de sua própria indução ao erro, e não por falha intrínseca ao sistema do banco que pudesse ter sido evitada, caracteriza fortuito externo.

Esta C. Câmara vem se posicionando nesse sentido:

*“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. GOLPE FINANCEIRO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DA RÉ PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação da instituição financeira ré contra sentença de parcial procedência da ação declaratória de inexistência de débito, com pedido de indenização por danos morais, relativa a golpe financeiro. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Requerida sustenta: (i) ausência de falha na prestação do serviço, incumbindo ao consumidor a guarda e sigilo de seus dispositivos e senhas; (ii) regularidade da transferência via PIX autorizada pelo próprio correntista; (iii) excludente de sua responsabilidade por culpa exclusiva do consumidor e de terceiro; (iv) inexistência de dano material a se ressarcir. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Relação comercial regida pelo CDC, sendo objetiva a responsabilidade da ré por fortuitos internos à atividade bancária 4. Caso analisado, todavia, em que o próprio consumidor conferiu legitimidade às transações impugnadas, afastando a responsabilidade do banco pela culpa exclusiva da vítima e de terceiros, ausente nexo de causalidade para o dano. 5. Ausência de bloqueio cautelar é incapaz de atrair a responsabilidade da ré perante o autor, sendo improcedente a ação. IV. DISPOSITIVO 6. Recurso provido. \_\_\_\_\_ Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, § 3º, II. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479; TJSP, Apelação Cível 1000192-29.2024.8.26.0048, Rel. Nazir David Milano Filho, 24ª Câmara de Direito Privado, j. 01/10/2024; TJSP, Apelação Cível 1011792-12.2023.8.26.0071, Re. Thiago de Siqueira, 14ª Câmara de Direito Privado, j. 14/03/2024.” (TJSP; Apelação Cível 1004029-67.2023.8.26.0197; Relator (a): Hélio Marquez de Farias; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de Francisco Morato - 1ª Vara; Data do Julgamento:  
06/02/2025; Data de Registro: 06/02/2025)

A sentença de primeiro grau fundamentou a responsabilidade do banco, em parte, na premissa de que as transações impugnadas "fogem do perfil de consumo da autora, eis que feitas em elevadas quantias, em curto lapso de tempo". Contudo, essa conclusão não se sustenta diante das peculiaridades do caso. Os valores dos empréstimos impugnados – R\$ 2.275,00 (dois mil, duzentos e setenta e cinco reais) e R\$ 759,00 (setecentos e cinquenta e nove reais) – são compatíveis com o perfil de consumidores de baixa renda que buscam crédito pré-aprovado para suas necessidades cotidianas, como alimentação, saúde e outras despesas básicas.

O banco, em sua defesa, demonstrou que se tratava de crédito pré-aprovado (fls. 148), já disponibilizado dentro dos limites concedidos à autora. A instituição financeira não pode ser compelida a bloquear transações formalmente válidas, autenticadas pelo próprio correntista, apenas sob a alegação de "atipicidade", especialmente quando os valores são compatíveis com a oferta de crédito e não destoam drasticamente do perfil de uma cliente que, como demonstrado nos extratos juntados pelo próprio banco (fls. 148/172), realizava diversas movimentações, incluindo PIX e compras com cartão de débito, mesmo que de menor valor.

As movimentações da conta da autora, reveladas pelos multiextratos bancários (fls. 148/172), demonstram um padrão de recebimento de aposentadoria e diversas despesas variadas, incluindo PIX para terceiros e compras. Embora os valores dos empréstimos sejam maiores, o fato de serem pré-aprovados e autenticados pela própria cliente mitiga a alegação de "atipicidade" como indicativo exclusivo de fraude bancária sem culpa do consumidor.

Desse modo, a argumentação de que o banco não teria agido com a diligência esperada para bloquear transações atípicas esbarra na comprovação de que as operações foram efetuadas mediante a validação de credenciais pessoais e intransferíveis da própria autora. A falha, nesse contexto, não se deu no sistema de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

segurança do banco, mas na observância do dever de cautela pela consumidora ao ser induzida pelos fraudadores. A proximidade temporal entre a visita da autora à agência e o contato dos golpistas, embora sugestiva, não prova um vazamento de dados interno do banco que independesse da ação da autora em fornecer suas credenciais. Pelo contrário, o modus operandi da "engenharia social" se baseia justamente na exploração de informações que podem ser obtidas de diversas fontes, e na manipulação da vítima para que ela mesma realize as ações necessárias.

Com a devida vênia ao entendimento do Juízo a quo, não há que se falar em culpa concorrente no presente caso. A responsabilidade da instituição financeira é integralmente afastada pela culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro, conforme o artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC. A conduta da autora em fornecer suas senhas e autorizar transações, mesmo que sob ardil, rompeu o nexo de causalidade com qualquer suposta falha na prestação de serviço do banco.

Consequentemente, todos os pedidos formulados pela autora devem ser julgados improcedentes. Não havendo responsabilidade do banco pela fraude, não há que se declarar a inexistência de débito dos empréstimos e do cartão de crédito, pois as contratações foram formalmente válidas, mesmo que viciadas pela atuação da autora. Da mesma forma, não é cabível a restituição de quaisquer valores, seja de forma simples ou em dobro, uma vez que não houve pagamento indevido imputável ao banco. O pedido de indenização por danos morais também deve ser rechaçado, visto que a ausência de ato ilícito por parte do banco e a culpa exclusiva da vítima afastam o dever de indenizar, não se configurando os requisitos da responsabilidade civil.

Diante do exposto, o recurso de apelação do BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A merece ser provido integralmente, e o recurso de apelação de JOANA ALVES DE FREITAS deve ser desprovido. A sentença de primeiro grau deve ser reformada para julgar totalmente improcedentes os pedidos da autora.

Ante o exposto, voto por **DAR PROVIMENTO** ao recurso do réu e



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**NEGAR PROVIMENTO** ao recurso da autora.

Em razão da sucumbência integral da autora, esta fica condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios em favor do patrono do réu, que são fixados em 12% (doze por cento) sobre o valor atualizado da causa, já considerando o trabalho adicional em grau recursal, nos termos do artigo 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil. A exigibilidade das verbas sucumbenciais fica suspensa, nos termos do artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil, em razão da gratuidade de justiça concedida à autora.

JÚLIO ZANLUQUI

Relator