



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000061412**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013008-63.2025.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante JOSUÉ FRANCISCO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 MATHEUS FONTES (Presidente sem voto), MARIO SÉRGIO LEITE E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 6 de fevereiro de 2026.

**JÚLIO CÉSAR FRANCO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1013008-63.2025.8.26.0224

Apelante: Josué Francisco da Silva

Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A

Comarca: Guarulhos

**Voto nº 08.772**

**APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO AUTOR. CONDUTA NEGLIGENTE CONFIGURADA. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELO AUTOR SEGUINDO ORIENTAÇÕES DO GOLPISTA. AUSÊNCIA DE CONTATO COM CANAIS OFICIAIS DO BANCO. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.**

**Vistos.**

Trata-se de recurso de apelação (fls. 257/276) interposto contra a r. sentença proferida às fls. 248/253 nestes autos desta ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c danos materiais e morais a julgou improcedente e atribuiu o ônus de sucumbência ao autor, observada, todavia, a gratuidade.

Nas razões do recurso, o autor alega que possui 65 anos e foi



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contatado por telefone por suposto representante do banco. Durante a ligação foi convencido a realizar uma suposta redução de seu empréstimo, sob a promessa de melhores condições de pagamento e menores taxas de juros, que resultou na fraude ocorrida.

Defende que o fraudador possuía todos os dados pessoais do apelante, bem como detinha conhecimento da contratação do empréstimo com o Banco Mercantil, o que demonstra a falha de segurança pelo vazamento de dados confidenciais.

Afirma que o golpe sofrido se trata de risco inerente à atividade bancária, configurando fortuito interno e não externo. Sustenta que a responsabilidade do banco é objetiva, de modo que tem o dever de indenizar os prejuízos.

Salienta que houve a quebra abrupta e injustificável do padrão de solicitações e movimentações financeiras, com empréstimos consignados, realizados no mesmo dia e transferências via PIX, destinadas a contas sem qualquer histórico de relação com o correntista, o que já seria suficiente para acionar protocolos internos de segurança e bloqueio preventivo.

Pede a declaração de inexigibilidade dos débitos, devolução do valor subtraído da conta, bem como indenização por danos morais.

Pugna pela reforma da r. sentença.

Houve apresentação de contrarrazões (fls. 280/289).

Recurso tempestivo e dispensado de recolhimento do preparo, uma vez que o apelante é beneficiário da gratuidade de justiça (fls. 60).

**É o relatório.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O recurso não comporta provimento.

Depreende-se dos autos que o autor recebeu uma ligação de pessoa se passando por funcionário do banco, que ofereceu uma suposta redução do empréstimo, sob promessa de melhores condições de pagamento e menores taxas de juros, com a devolução de “troco” superior a R\$2.000,00. Interessado na proposta, passou a manter contato com o suposto representante por meio de aplicativo “*Whatsapp*”. Como parte do procedimento, foi orientado a acessar um link de reunião via “*Google Meet*”, onde receberia instruções detalhadas, sendo, posteriormente, fornecido novo link, que deveria ser inserido na área PIX do aplicativo para concretizar a redução das parcelas. Assim, seguiu as instruções. Ocorre que descobriu que sua conta havia sido zerada, bem como que houve a contratação de dois empréstimos.

O banco, por sua vez, defende a ocorrência de culpa exclusiva de terceiros e do consumidor, uma vez que as transações foram realizadas com senha pessoal.

O pedido inicial foi julgado improcedente.

Pois bem.

É cediço que se aplica o Código de Defesa do Consumidor às instituições bancárias, segundo o teor da **Súmula nº 297 do C. STJ**. Assim, como fornecedores de serviços, os bancos têm o dever de zelar pela segurança dos serviços que prestam.

Na hipótese, o autor defende a existência de falha na segurança bancária, uma vez que houve vazamento de seus dados e que as transações fugiram do seu perfil de utilização.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ocorre que o próprio autor confessa que realizou as transações seguindo a orientação de golpista que se passava por falso funcionário do banco

Com efeito, a experiência aponta que houve uso de "engenharia social", ou seja, a fragilização das credenciais do cliente, com o comprometimento do seu uso. A engenharia social é um conjunto de variadas técnicas utilizadas por criminosos para conseguir que a própria vítima entregue, espontaneamente, seus dados, sem perceber o golpe.

Tais técnicas ainda não são totalmente conhecidas. Todavia, são ampla e massivamente informadas pelos bancos e pela mídia em geral (jornais, internet etc.), para que as pessoas tomem cuidado e sejam prudentes, e nunca repassem ou "confirmem" dados bancários quando recebam telefonemas, mensagens ou *e-mails*.

Assim, é de clareza solar que o autor, com sua negligência, ao confiar no golpista para realizar as operações bancárias, deu azo ao evento danoso.

O autor poderia ter evitado o prejuízo se tivesse sido diligente e entrado em contato com os canais oficiais do banco buscando as informações necessárias.

Logo, não há dúvida de que o requerente agiu com notável falta de cautela, facilitando a ação dos golpistas.

Não se olvida que se aplica o Código de Defesa do Consumidor às instituições bancárias. Contudo, tal fato não implica a procedência do pedido, uma vez que o próprio sistema prevê excludentes de responsabilidade, no seu artigo 14, §3º, II:

*“Art. 14. O fornecedor de serviços responde,*

*independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.*

*(...)*

*§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:*

*(...)*

*II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”*

A esse respeito, veja-se a explicação de Bruno Miragem:

*“A terceira excludente de responsabilidade admitida expressamente pelo CDC (artigo 12 § 3º, III, e artigo 14, § 3º II) é a culpa exclusiva do consumidor ou a culpa exclusiva de terceiro. Trata-se, como se deduz, de outra hipótese de rompimento do nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor, pelo advento de outra conduta que, tendo sido realizada, demonstra-se que tenha dado causa ao evento danoso. No caso, a conduta que vem a causar o dano, afastando por isso a relação de causalidade com respeito ao comportamento do fornecedor, é a conduta do próprio consumidor que tenha sido vítima do dano (culpa exclusiva da vítima) ou de qualquer outro terceiro com a mesma característica.” (MIRAGEM, Bruno, Curso de Direito do Consumidor, 5ª edição, revista, atualizada e ampliada, São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014, páginas 557/558).*

Outrossim, frise-se que o dano ocorreu por ato de terceiro que convenceu o autor a realizar as operações em sua conta, de modo que não tem o banco responsabilidade pelo prejuízo sofrido por ele, ainda que os valores fujam do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

seu perfil de utilização, não estando caracterizada a hipótese de fortuito interno, motivo pelo qual não tem aplicação a Súmula nº 479 do C.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.”*

Assim, não há nexo de causalidade entre a conduta do réu e o resultado danoso. Portanto, evidente que o caso se trata de fortuito externo, decorrente da culpa exclusiva da vítima e/ou terceiro, que tem o condão de romper o nexo causal entre o fato e o prejuízo, exonerando o banco da responsabilidade.

E em assim sendo, diante da excludente de responsabilidade configurada no presente caso, a improcedência do pedido é medida que se impõe.

Nesse sentido, confira-se os seguintes excertos:

*“Apelação Cível. Golpe do falso empréstimo. Ação declaratória cumulada com indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo do autor. Código de Defesa do Consumidor. Aplicabilidade. Artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/1990. Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Autor que foi vítima de golpe através de aplicativo de mensagem. Transferências realizadas pelo cliente. Autor que não adotou as cautelas mínimas necessárias para aferir a legitimidade das orientações recebidas. Instituição financeira que não pode ser responsabilizada pelos fatos articulados na inicial. Excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, da Lei nº 8.078/1990. Sentença mantida. Recurso não provido.”* (TJSP; Apelação Cível

1011771-86.2024.8.26.0625; Relator (a): João Carlos Calmon Ribeiro; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taubaté - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/11/2025; Data de Registro: 04/11/2025).

*“INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL – GOLPE REALIZADO VIA CONTATO TELEFÔNICO – AUTORA RESPONSÁVEL PELAS TRANSAÇÕES, SEGUINDO ORIENTAÇÃO DO GOLPISTA, INCLUSIVE POR CADASTRAR NOVA SENHA PARA EFETUAR TRANSAÇÕES BANCÁRIAS - CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR - EVENTO DANOSO – RESPONSABILIDADE CIVIL NÃO CONFIGURADA – LEI Nº 8.078/90, ART. 14, § 3º, INCISO II – AÇÃO IMPROCEDENTE – APELAÇÃO IMPROVIDA.”* (TJSP; Apelação Cível 1022983-57.2023.8.26.0361; Relator (a): Matheus Fontes; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/07/2025; Data de Registro: 02/07/2025).

*“Apelação Cível. Golpe da falsa central telefônica. Ação declaratória cumulada com indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo de ambas as partes. Código de Defesa do Consumidor. Aplicabilidade. Artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/1990. Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Autora que foi vítima de golpe através de ligação telefônica. Falsa central telefônica da ré. Operações realizadas pela cliente. Vazamento de dados bancários não comprovado. Instituição financeira e fornecedores que não podem ser responsabilizados pelos fatos articulados na inicial. Excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º,*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*da Lei nº 8.078/1990. Sentença reformada. Recurso adesivo prejudicado e provido o recurso da ré.” (TJSP; Apelação Cível 1000037-02.2024.8.26.0153; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cravinhos - 2ª Vara; Data do Julgamento: 05/02/2025; Data de Registro: 05/02/2025).*

*“INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL – GOLPE REALIZADO VIA CONTATO TELEFÔNICO – AUTOR RESPONSÁVEL PELAS TRANSAÇÕES, SEGUINDO ORIENTAÇÃO DO GOLPISTA, INCLUSIVE POR CADASTRAR NOVO APARELHO CELULAR MÓVEL COM AUTORIZAÇÃO PARA EFETUAR TRANSAÇÕES BANCÁRIAS - CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR - EVENTO DANOSO – RESPONSABILIDADE CIVIL NÃO CONFIGURADA – LEI Nº 8.078/90, ART. 14, § 3º, INCISO II – AÇÃO IMPROCEDENTE – APELAÇÃO IMPROVIDA.” (TJSP; Apelação Cível 1004298-28.2023.8.26.0126; Relator (a): Matheus Fontes; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Caraguatatuba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/06/2024; Data de Registro: 14/06/2024);*

Diante desses fundamentos, a r. sentença deve ser mantida.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO ao recurso** e determino a majoração dos honorários advocatícios em 15% sobre o valor da causa. Entretanto, a exigência fica sobrestada, na forma do artigo 98, §3º, do CPC, por ser o autor beneficiário da Justiça Gratuita.

**JÚLIO CÉSAR FRANCO**

**Relator**