



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000166026

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005775-91.2025.8.26.0037, da Comarca de Araraquara, em que é apelante MARIA DAS DORES PEREIRA (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 VI (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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), FLÁVIO PINELLA HELAEHIL E LUIZ ARCURI.

São Paulo, 3 de março de 2026.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO

Processo n. 1005775-91-94.2025.8.26.0037

Comarca: Araraquara/SP - 5ª Vara Cível

Apelante: Maria das Dores Pereira

Apelada: Banco Mercantil do Brasil S/A

Juiz(a): Dr(a) Milena de Barros Ferreira

Voto nº: 00.556

Apelação. Contratos bancários. Declaratória. Inexistência de débitos oriundos de empréstimos e transferências bancárias. 1. Alegação da autora no sentido de ter sido vítima de golpe conhecido como "falsa central de atendimento". Pedido de nulidade dos contratos, devolução dos valores e indenização por danos morais. 2. Sentença de improcedência, fundamentando a decisão na culpa exclusiva da apelante, que forneceu voluntariamente seus dados bancários ao fraudador. 3. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, conforme o artigo 14 do CDC e a Súmula 479 do STJ, não se aplica quando há culpa exclusiva do consumidor, que rompe o nexo causal. 4. A conduta da apelante em fornecer suas credenciais de acesso a terceiros constitui o elemento causal primário para as operações financeiras questionadas e demonstra não haver ocorrido falha na prestação do serviço pelo Banco. 5. Recurso desprovido.

Trata-se de ação declaratória de nulidade contratual cumulada com reparação de danos ajuizada por Maria das Dores Pereira contra o Banco Mercantil do Brasil S/A. A autora relata que, em agosto de 2024, foi ludibriada por falsos funcionários do banco a fornecer dados para uma suposta portabilidade de crédito. Na ocasião, foram formalizados três contratos de empréstimo ("Empréstimo

Resolve", "Empréstimo 13º Salário INSS" e "Empréstimo Consignado") cujos valores foram prontamente desviados via PIX para um terceiro.

A sentença de primeiro grau julgou os pedidos **improcedentes**, sob o argumento de que a autora não adotou as cautelas mínimas ao transferir dados sensíveis a desconhecidos, caracterizando culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II do CDC).

Inconformada, a apelante busca a reforma do julgado, alegando que o banco falhou em seu dever de segurança ao não detectar operações atípicas e sequenciais, o que configuraria fortuito interno nos termos da Súmula 479 do STJ. O banco, em contrarrazões, defende a regularidade das transações validadas por senha e biometria, reiterando que a fraude só ocorreu por desídia da própria cliente.

É o relatório.

O recurso NÃO comporta provimento.

A controvérsia concentra-se na verificação da responsabilidade civil da instituição financeira pelas contratações e transferências efetuadas por terceiros, discutindo-se se a conduta da consumidora configurou culpa exclusiva da vítima, apta a excluir o nexo de causalidade e afastar o dever de indenizar do fornecedor, à luz da legislação consumerista e do entendimento sumulado do Superior Tribunal de Justiça.

Embora se reconheça a aplicação das normas protetivas do consumidor à relação jurídica sub judice, em observância à Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, e, por conseguinte, a regra geral da responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, a situação fática delineada nos autos demonstra uma ruptura do nexo causal, impedindo a imputação do dever de indenizar à instituição financeira.

O Código de Defesa do Consumidor, ao estabelecer o sistema de responsabilidade pelo fato do serviço, dispõe de maneira clara sobre a

responsabilidade do fornecedor, conforme se extrai do "caput" do artigo 14 da Lei nº 8.078/90: *"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."* Essa regra é reforçada pelo entendimento consolidado na Súmula 479 do STJ, que estabelece que: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

Não obstante a robustez desse sistema de proteção, a própria lei consumerista prevê as causas excludentes da responsabilidade, as quais, uma vez comprovadas, têm o condão de romper o liame de causalidade entre a conduta do fornecedor e o dano experimentado pelo consumidor. O § 3º do artigo 14 da Lei Consumerista expressamente prevê essa possibilidade, "in verbis": *"§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro"*.

No caso concreto, o evento danoso decorreu da modalidade de fraude conhecida como golpe da "falsa central de atendimento" ou "engenharia social", na qual a consumidora é induzida a erro e fornece, por vontade própria, as informações de segurança essenciais e intransferíveis, como senhas, códigos e acesso ao dispositivo móvel ("token") previamente habilitado, o que permitiu aos fraudadores a realização de empréstimos e transferências bancárias.

A conduta da apelante em entregar suas credenciais de acesso a terceiros, ainda que sob ardil, constitui o elemento causal primário e determinante para a concretização das operações financeiras questionadas. As provas carreadas aos autos, notadamente a própria narrativa dos fatos, indicam que o sistema de segurança do Banco apelado, que exige o uso de "login", senha e "token" em aparelho habilitado para a realização das transações, não foi propriamente violado por uma falha interna da instituição. Ao revés, o acesso foi franqueado pelo titular da conta, o

que descaracteriza a falha na prestação do serviço por parte do Banco.

Em situações como a presente, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tem se orientado no sentido de que o golpe aplicado mediante a quebra do sigilo bancário pelo próprio cliente, ou seja, quando este fornece seus dados de acesso aos criminosos, configura culpa exclusiva da vítima. Essa modalidade de fraude se desvincula do risco inerente à atividade bancária ("fortuito interno"), transmutando-se em fato exclusivo da vítima (ou "fortuito externo"), apto a romper o nexo causal e afastar a responsabilidade da instituição financeira, nos termos do inciso II do § 3º do artigo 14 do CDC. O dano não decorreu de um defeito intrínseco ao sistema de segurança do Banco, mas sim da conduta negligente e imprudente da consumidora, que violou o dever básico de guarda de seus dados sigilosos. No mesmo sentido:

*“Bancário. Declaratória de nulidade de operação bancária c/c danos morais. Sentença de procedência. Insurgência do demandado. Golpe da falsa portabilidade. Empréstimo e transferência. Alegação de inexistência de responsabilidade da instituição financeira. Acolhimento. Empréstimos e transferências realizados por meio de **ação** voluntária e exclusiva do demandante, levado a erro por terceiros. Fraude consumada por desídia do próprio demandante, que não conferiu a identidade dos interlocutores nem os dados dos destinatários dos pagamentos. Inexistência de falha de segurança ou participação do Banco. Culpa exclusiva da vítima e de terceiros (art. 14, § 3º, II, do CDC). Afastadas as pretensões de nulidade do empréstimo e de indenização por danos morais. Sentença reformada. Recurso provido.”* (TJSP; Apelação Cível nº 1013203-37.2022.8.26.0100; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma II (Direito Privado 2); Relator: José Paulo Camargo Magano; julgado em: 27/05/2025)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“Apelação. Contratos bancários. Declaratória. Inexistência de débito. Repetição de indébito. Indenização por danos materiais e morais. Tutela de urgência. Golpe da falsa central. Portabilidade. Relação de consumo. Oferta falsa de portabilidade de empréstimo pessoal. Sentença de improcedência. Insurgência recursal do Autor. Culpa exclusiva da vítima mantida. Autor não agiu com diligência mínima ao seguir orientações dos golpistas, viabilizando a fraude. Contratação digital validada por "selfie" e envio de documentos pessoais. Ausência de indícios de vazamento de informações ou atuação do correspondente em parceria com o Banco. Responsabilidade civil objetiva afastada (art. 14, § 3º, II, do CDC). Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível nº 1001643-20.2023.8.26.0244; 17ª Câmara de Direito Privado; Relator: Luís H. B. Franz; julgado em: 02/07/2025)

Portanto, a despeito da alegação de hipossuficiência e da verossimilhança das alegações, a prova do fato impeditivo do direito da apelante - a culpa exclusiva - afasta a necessidade de inversão do ônus da prova, pois o nexo causal, elemento indispensável à configuração da responsabilidade civil, restou quebrado.

A contratação dos empréstimos e as transferências, embora fraudulentas em sua gênese externa, foram validadas pelo sistema do Banco mediante o uso de dados e dispositivos fornecidos pela própria titular da conta, o que afasta o reconhecimento de defeito no serviço prestado pelo apelado. Conseqüentemente, não há que se falar em declaração de inexistência dos débitos, quitação dos contratos, devolução de valores ou indenização por danos morais, mantendo-se a improcedência do pedido inicial.

Por corolário, a condenação da apelante ao pagamento dos encargos sucumbenciais deve ser preservada, no entanto, em razão do trabalho recursal acrescido, majora-se a verba honorária de 10% para 11% sobre o valor da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

causa (§ 11, do art. 85, do CPC/15), observada a gratuidade de justiça.

Consideram-se, desde já, prequestionadas todas as matérias, sendo desnecessária a oposição de embargos de declaração para esse fim.

Ante ao exposto, voto no sentido de **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, mantendo integralmente a sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator