



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000220649

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015718-40.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante MARILIA DE CARVALHO HENRIQUES DE BRITO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 PEDRO KODAMA (Presidente) E JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO.

São Paulo, 16 de março de 2026.

SERGIO DA COSTA LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação n.º 1015718-40.2024.8.26.0564

Apelante/Autora: MARILIA DE CARVALHO HENRIQUES DE BRITO

Apelado/Réu: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.

Origem: Comarca de São Bernardo do Campo – 5ª Vara Cível

Juiz de 1ª instância: Dr. Carlo Mazza Brito Melfi

Voto n.º 4.134

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica e de inexigibilidade de débito, cumulada com o ressarcimento de valores (em dobro) e indenização por danos morais. Contratos de empréstimos consignado. Alegação de fraude na contratação. R. sentença de improcedência.

Responsabilidade civil do réu. Não verificação. Golpe da Falsa Central Telefônica. Inexistência de falha na prestação de serviços pela instituição financeira. Ausência de nexo causal entre o dano sofrido pela parte autora e os serviços prestados pelo réu. Golpe praticado por terceiro, por meio de comunicação não oficial, não havendo mínimo indício de contato por parte de preposto do réu antes e durante a sua prática com a parte autora. Autora que seguiu todos os comandos passados pelo fraudador, concretizando um empréstimo e a renegociação de outro anterior, transferindo parte do valor, por fim, a terceira pessoa jurídica totalmente desconhecida e alheia às partes. Concretização de uma só transferência, que não consumiu o saldo integral existente, donde não se justificava maior cautela na liberação pelo réu. Fortuito externo que não pode ser caracterizado como risco da atividade. Culpa exclusiva de terceiro e do consumidor, excludente de responsabilidade da instituição financeira.

R. sentença de improcedência confirmada. Recurso desprovido, com a majoração dos honorários de sucumbência, observada a gratuidade.

Trata-se de recurso de **apelação** interposto por **MARILIA DE CARVALHO HENRIQUES DE BRITO** nos autos da **ação declaratória de inexistência de relação jurídica e de inexigibilidade de débito, cumulada com o ressarcimento de valores (em dobro) e indenização por danos morais** que promoveu em face do **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.**

Adotado o relatório da r. sentença de folhas 267/269, complementada pela r. decisão de folha 283 diante da interposição de embargos de declaração, a pretensão restou desacolhida, a contar o dispositivo com a seguinte redação:

Folha 269:

*(...) Ante ao exposto, **JULGO IMPROCEDENTE** o pedido, na forma do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, ficando revogada a tutela de urgência concedida, somente depois do trânsito em julgado.*

Diante da sucumbência, condeno a autora a arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 10% do valor da causa (art. 85, §2º, do CPC), observando-se a suspensão da exigibilidade derivada da gratuidade do processo deferida.

Folha 283:

Ante o exposto, acolho os embargos, na forma do artigo 1022 (I, II, III) do CPC, para incluir no dispositivo da sentença de p. 267/269:

"Certificado o trânsito em julgado, fica deferida a expedição do mandado de levantamento em favor da autora, após, providenciado o preenchimento do

Formulário

(<http://www.tjsp.jus.br/Download/Formularios/FormularioMLE.Docx>),

providenciando sua juntada pelo peticionamento eletrônico, nos termos do Comunicado Conjunto 474/2017 do

TJSP."

No mais, prevalece a sentença tal como lançada.

Inconformada, apela a autora a aduzir, em síntese, a inexistência de regular contratação do empréstimo de n.º 00807549359 e da renovação do empréstimo de n.º 807549360. Houve inequívoca participação do réu na concretização da fraude, diante da falha na prestação de serviços. Os números dos contratos por ele apontados não correspondem aos números das transações constantes das telas sistêmicas apresentadas, razão pela qual a comprovação das contratações não se deu a contento. Pede a reforma (folhas 287/307).

As contrarrazões foram apresentadas às folhas 317/325, a defender a parte recorrida, em suma, a manutenção da r. sentença em seus exatos termos.

É O RELATÓRIO.

O recurso é tempestivo e independe de preparo, por ser a parte recorrente beneficiária da gratuidade, motivo pelo qual deve ser conhecido.

A irresignação manifestada não merece acolhida, tendo em vista não ser possível reconhecer qualquer responsabilidade do réu pelo prejuízo alegado pela autora.

É indiscutível a aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso concreto, uma vez que a parte autora é destinatária final dos serviços prestados pelo réu com habitualidade e visando lucro, nos termos da Súmula 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça:

Súmula 297. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Tal fato, contudo, não implica na adoção indiscriminada de soluções favoráveis ao consumidor, cabendo a análise, caso a caso, das circunstâncias que envolveram os fatos. A própria inversão do ônus da prova se justifica a partir do momento em que se alcança a conclusão da verossimilhança das alegações, a restar dificultada a demonstração dos fatos pela parte hipossuficiente.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

E no caso concreto tais requisitos não estão presentes.

A hipótese presente envolve o denominado “golpe da central telefônica”, através do qual criminosos, passando-se por representantes de instituição financeira, realizam contato e/ou enviam mensagens aleatórias por telefone a portadores de telefones móveis, indicando que estariam sendo realizadas transações nas contas deles.

Assustados, os clientes são induzidos por eles a adotarem supostas cautelas para impedir o prosseguimento da atuação dos supostos criminosos, sendo que findam por fornecer dados pessoais e a oportunizar o acesso à conta pessoal, realizando, então, as transações desejadas.

Trata-se de procedimento conhecido como “phishing”, em que os criminosos se passam por entidade confiável para a obtenção de informações confidenciais dos clientes de instituições bancárias, como números de conta, senhas, números de cartões de crédito, dentre outras.

Esta, exatamente, a situação dos autos.

Inexiste, diga-se desde logo, qualquer indício de contato realizado com a autora por preposto do réu, seja antes ou durante a prática do golpe.

Narra a autora que recebeu uma ligação, supostamente de preposto do réu, informando a existência de indícios de clonagem de seu cartão.

Neste momento o fraudador angariou a confiança da autora, que passou a atuar segundo os comandos que ele passou.

A própria narrativa constante da petição inicial deixa claro que, ao contrário do indicado, os fraudadores não detinham os dados pessoais da autora, obtendo-os aos poucos mediante as confirmações que realizaram.

Ora, tratando-se de fraude e visando a concretização das transações, não iriam perder tempo confirmando dados da autora de que já dispunham.

Veja-se a menção da inicial que deixa claro que a autora foi que, na verdade, forneceu todos os dados (folha 04):

Segundo a suposta funcionaria do banco a autora teria que confirmar alguns dados pessoais, como cpf completo, senha, número de benefício etc.

E também foi a autora, pessoalmente, que seguindo os comandos da golpista, ensinou a concretização das transações que aponta como fraudulentas (folha 04):

A requerente na inocência, acreditando que estava falando de uma central do Banco foi realizando o procedimento que lhe era solicitado.

Através justamente de tais procedimentos, foi possível a prática do golpe.

A gravidade da situação que é relatada pelo fraudador, sem dúvida alguma, leva pânico ao correntista, que tem dificuldades até mesmo para verificar situações óbvias.

O réu, de todo modo, não pode ser responsabilizado por tal circunstância.

A contratação do empréstimo e da renegociação, pois, foi sem dúvida alguma realizada pela própria autora, que, como dito, forneceu todas as suas informações pessoais à fraudadora, inclusive a senha, e seguiu os comandos por ela indicados.

A concretização final do golpe se deu com a posterior transferência da quantia mutuada, por ela própria, à terceira empresa indicada pelo falsário, que não tinha qualquer relação com réu.

Nada de concreto, em absoluto, há a indicar tenha sido o réu o responsável pela fragilização de quaisquer informações pessoais da parte autora ou tenha falhado no seu dever de informação, muito pelo contrário.

Assim, não há como deixar de reconhecer que a ausência de maiores cautelas por parte da parte autora foi o que ensejou a concretização do crime, já que, mesmo com a notícia de tantos crimes cibernéticos que vêm sendo praticados há anos, sem qualquer cautela acreditou em contato recebido por terceira pessoa que se disse preposta da instituição financeira.

Deixou-se facilmente ludibriar pela referida terceira, ensejando a concretização das transações.

É notório, repita-se, que a parte autora agiu com negligência, especialmente considerando a existência, atualmente, de inúmeros avisos de segurança comumente veiculados pelas instituições financeiras no que tange ao não fornecimento de informações bancárias por telefone ou canais não oficiais de comunicação, em razão do alto volume de golpes financeiros perpetrados.

Faltou à parte autora o devido cuidado na análise das informações fornecidas pelo suposto funcionário da instituição financeira, sendo que através de simples análise do extrato de sua conta, no início do contato, poderia verificar que não havia qualquer indício da suposta clonagem do cartão, sendo que ela mesma é quem acabou, por seguir os comandos do criminoso, por concretizá-lo.

Felizmente, diga-se, a autora não chegou a transferir os valores relacionados à renegociação para terceiros, certamente por advertida por seus familiares, o que reduziu o seu prejuízo. Tal valor, não sendo o réu responsável pelas contratações, deve ser utilizado, se tiver interesse, para a quitação antecipada do contrato, ao menos parcial.

A apelação tenta se vincular a detalhes secundários, como números lançados nos documentos, olvidando o principal, que é a concretização das transações pela própria autora, como admitiu na própria petição inicial.

Indiscutível a responsabilidade da autora, cabe a análise acerca de eventual corresponsabilidade do réu, por não ter observado, por exemplo, o perfil de utilização da conta pela autora.

A resposta, contudo, aqui é negativa, diante das especificidades do caso concreto.

O réu, pelo que se deduz dos autos, simplesmente realizou empréstimo e renegociação de empréstimo à autora, ao que o contexto indicava, regularmente solicitados



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

por ela (folhas 48/51). Praticou conduta compatível com as suas atividades, concretizando um de seus negócios jurídicos usuais. Nenhuma outra cautela poderia ser exigida.

Na sequência, como já mencionado, completou transferência da quantia mutuada, também realizada pela autora, donde não havia motivo para eventual bloqueio por parte do réu.

Muito pelo contrário, já que nenhum correntista que queira efetivamente realizar uma transação de tal natureza vai admitir que o banco com o qual trabalha impeça ou questione suas intenções ou objetivos.

E em verdade, sequer seria viável apontar as transações como desconexas com o seu perfil de utilização da conta.

Isso porque uma contratação de empréstimo e a renegociação de outro já celebrado, para enfrentar eventuais despesas do interesse do correntista, é absolutamente admissível, não havendo que se falar em maiores cautelas do banco, principalmente quando certo, como no caso presente, que foi ele quem a realizou.

E a utilização do valor mutuado também é consequência lógica e imediata da sua obtenção, não cabendo ao gerente do banco, como já dito, ficar indagando ao cliente os motivos de sua solicitação.

A hipótese, pois, sequer é de culpa concorrente.

Em suma, apesar de desagradável a situação enfrentada pela autora, o prejuízo gerado decorreu de responsabilidade única e exclusivamente sua, ao não adotar mínimas cautelas e fiar-se na alegação de terceiro desconhecido.

A hipótese, pois, definitivamente é de responsabilidade exclusiva do terceiro e da vítima, o que afasta definitivamente a possibilidade de responsabilização do autor, nos termos do artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor:

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.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento ao recurso**, majorando-se a verba honorária para o equivalente a 15% (quinze por cento) do valor da causa, observada a gratuidade.

SÉRGIO DA COSTA LEITE
Relator
(Assinatura Eletrônica)