



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000151225**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015846-79.2024.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que é apelante/apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado/apelante ABRÃO MENEZES FERREIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

**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, prejudicado o do autor. 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 HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

**WILSON JULIO ZANLUQUI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1015846-79.2024.8.26.0590

Apelantes/Apelados: Banco Mercantil do Brasil S/A e

Abrão Menezes Ferreira

Comarca de Origem: São Vicente- 3ª Vara Cível

Juíza de Primeiro Grau: Dra. Thaís Cristina Monteiro Costa Namba

Voto nº 2112

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPARAÇÃO POR DANO MORAL. FRAUDE BANCÁRIA. "GOLPE DO AGENTE DE SAÚDE".

SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA.

RESPONSABILIDADE CIVIL. Transações realizadas mediante uso de biometria facial e assinatura digital fornecidas voluntariamente pelo correntista a estelionatário que se passou por agente público em sua residência. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. Culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, do CDC). O autor, ao permitir que um estranho capturasse sua imagem facial e colhesse sua assinatura sob pretexto de atualização cadastral de saúde, viabilizou a autenticação das operações via aplicativo. Rompimento do nexo de causalidade. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ aos casos de fortuito externo decorrente de negligência crassa do correntista. DANOS MATERIAIS E MORAIS. Inexistência de falha na prestação do serviço pela instituição financeira, que processou operações regularmente autenticadas. SENTENÇA REFORMADA.

RECURSO DO RÉU PROVIDO E RECURSO ADESIVO DO AUTOR PREJUDICADO.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença (fls. 225/231) que julgou PROCEDENTE a ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição de indébito e danos morais movida por ABRÃO MENEZES FERREIRA



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

em face de BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A. A decisão recorrida declarou a inexigibilidade de diversos empréstimos e transferências via PIX realizados entre 04 e 05 de dezembro de 2024, condenou o réu à restituição em dobro de eventuais valores descontados e ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais.

O banco réu apela (fls. 243/256) sustentando a culpa exclusiva do consumidor. Aduz que o autor confessou ter fornecido dados, fotografia e assinatura a terceiro que se passou por agente de saúde, o que permitiu a formalização das operações via biometria facial e senha pessoal. Afirma inexistir falha na prestação do serviço, tratando-se de fortuito externo. Subsidiariamente, pugna pelo afastamento da repetição em dobro, redução do dano moral e autorização de compensação com o valor depositado judicialmente.

O autor interpôs recurso adesivo (fls. 268/271) pleiteando a majoração do *quantum* indenizatório por danos morais para R\$ 15.000,00, alegando que o valor fixado é insuficiente diante da gravidade da fraude e do porte econômico da instituição financeira.

Recursos tempestivos, preparado o do réu (fls. 257/258) e isento o do autor por ser beneficiário da gratuidade judiciária. Contrarrazões apresentadas (fls. 263/267 e 275/283).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O inconformismo da instituição financeira merece prosperar, restando prejudicado o recurso adesivo do autor.

Extrai-se dos autos que o autor, foi abordado em sua residência por indivíduo que se identificou como agente de saúde. Sob o pretexto de realizar perguntas sobre COVID e dengue e atualizar cadastros médicos, o estelionatário solicitou — e obteve — uma fotografia atualizada do autor e sua assinatura (fls. 02 e 38/39). Munido desses dados personalíssimos, o fraudador logrou realizar quatro empréstimos e quatro transferências via PIX (fls. 17/33).

Ainda que se aplique o Código de Defesa do Consumidor, o dever de indenizar não é absoluto. A responsabilidade das instituições financeiras é afastada quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC).

*In casu*, configurou-se o fortuito externo. A fraude não decorreu de invasão sistêmica ou vazamento de dados sob custódia do banco, mas sim de "engenharia social" praticada fora do ambiente bancário. O autor, embora imbuído de boa-fé, entregou voluntariamente ao criminoso as chaves de acesso necessárias para a validação das operações: sua biometria facial e assinatura.

A jurisprudência deste E. Tribunal é pacífica em casos idênticos:

*EMENTA: RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. FRAUDE BANCÁRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIRO. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. RESPONSABILIDADE CIVIL DO FORNECEDOR AFASTADA, NOS TERMOS DO ART. 14, 3º, II, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, POIS HÁ EXCLUDENTE EM CASO DE CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR OU DE TERCEIRO. [...] COMPROVAÇÃO DE QUE OS PROCEDIMENTOS REALIZADOS DECORRERAM DE CONDUTA NEGLIGENTE E CONTRÁRIA ÀS ORIENTAÇÕES DE SEGURANÇA BANCÁRIA. SENTENÇA REFORMADA PARA JULGAR IMPROCEDENTE A AÇÃO. RECURSO DO RÉU PROVIDO. (TJSP; Recurso Inominado Cível 0004864-52.2024.8.26.0451; Relatora: Vera Lúcia Calviño de Campos; j. 17/04/2025).*

*EMENTA: APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS –*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*FRAUDE BANCÁRIA – GOLPE DO "FALSO FUNCIONÁRIO" – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA – ATUAÇÃO DE TERCEIRO E CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA DEMONSTRADAS – FRAUDE APERFEIÇOADA PELO DESCUIDO DO CORRENTISTA QUE SEGUE ORIENTAÇÕES DE TERCEIRO FRAUDADOR [...] INTELIGÊNCIA DO ART. 14, 3º, II, CDC - ROMPIMENTO DO NEXO DE CAUSALIDADE - INOCORRÊNCIA DE QUALQUER FALHA A SER IMPUTADA À INSTITUIÇÃO BANCÁRIA SENTENÇA MANTIDA RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000741-03.2025.8.26.0081; Relator: Irineu Fava; 17ª Câmara de Direito Privado; j. 07/08/2025).*

A Súmula 479 do STJ não socorre o autor. O enunciado refere-se a fraudes que constituem fortuito interno (risco da atividade). A entrega de biometria a estranho em ambiente doméstico foge totalmente da esfera de vigilância do banco. Não se pode exigir que a instituição financeira detecte que a face capturada pelo aplicativo em tempo real foi obtida mediante engodo interpessoal.

Dessa forma, a conduta do consumidor rompeu o nexo causal. Inexistindo ato ilícito ou falha sistêmica imputável ao banco — que se limitou a processar transações mediante regular autenticação biométrica fornecida pelo titular —, a improcedência total dos pedidos é medida que se impõe.

Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PROVIMENTO ao recurso do réu para julgar IMPROCEDENTES os pedidos iniciais, revogando-se a tutela de urgência anteriormente concedida. Resto PREJUDICADO o recurso adesivo do autor.

Autorizo o levantamento, pelo depositante, do montante depositado judicialmente às fls. 44/45.

Em razão da inversão do julgado, condeno o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 12% (doze



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

por cento) sobre o valor atualizado da causa (art. 85, §§ 2º e 11, do CPC), observada a gratuidade judiciária concedida.

Não há obrigatoriedade de o órgão julgador se manifestar sobre todos os argumentos apresentados pelas partes, bastando que fundamente adequadamente sua decisão, demonstrando o raciocínio jurídico que o conduziu à conclusão adotada - o que, no caso concreto, foi devidamente observado. Ficam as partes desde já advertidas 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 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil

Para fins de acesso às instâncias extraordinárias, não se exige a menção expressa a cada dispositivo legal invocado pelas partes. O entendimento consolidado do Superior Tribunal de Justiça é no sentido de que, para caracterização do questionamento, basta que a matéria tenha sido efetivamente decidida, sendo dispensável a citação numérica dos dispositivos legais (ED no RMS nº 18.205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18/04/2006).

JÚLIO ZANLUQUI

Relator