



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000061478

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016570-93.2024.8.26.0037, da Comarca de Araraquara, em que é apelante CLEIDE MORI DA SILVA, 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 sem voto), DANIEL BLIKSTEIN E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 6 de fevereiro de 2026.

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1016570-93.2024.8.26.0037

Apelante: Cleide Mori da Silva
Apelada: Banco Mercantil do Brasil S/A
Comarca: Araraquara - 5ª Vara Cível
Juíza de 1º Grau: Milena de Barros Ferreira

Órgão de 2º Grau: 37ª Câmara de Direito Privado
Relator: JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO
Voto nº 35142

DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c repetição de indébito e indenização por danos morais – Sentença de improcedência – Preliminar de violação ao princípio da dialeticidade recursal arguida em contrarrazões, rejeição - Compras no cartão virtual e transferências (PIX) – “Golpe da falsa central de atendimento” – Recebimento de telefonema de suposto funcionário da instituição financeira, que informa a realização de operações não reconhecidas pela parte e pede ao cliente que siga instruções para cancelamento das transações – Vítima que seguindo orientações do falso preposto disponibiliza informações sigilosas – Conjunto probatório demonstra que não houve falhas na prestação de serviços por parte do banco, e nem fortuito interno, e sim desídia do apelante na guarda das informações bancárias – A culpa exclusiva da autora é manifesta, já que ao primeiro contato de terceiro não cuidou de acionar a agência bancária para certificar-se da regularidade do proceder a que fora direcionada, somente o fazendo após a realização das operações - Culpa exclusiva da vítima configurada – Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II – Inaplicabilidade da Súmula STJ 479 - Precedentes desta Corte - Indenização indevida - Discrepância entre o valor das operações e o perfil de consumo não evidenciada - Sentença mantida – **Recurso desprovido**, e majorados honorários advocatícios (CPC, art. 85, §11).

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença proferida em 01/09/2025 (fls. 184/188), de relatório adotado, que *“julgo[u] improcedentes os pedidos, com resolução de mérito, nos termos do art. 487, inciso I do Código de Processo Civil. Arcará a parte autora com custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que, nos termos do art. 85, §2º do CPC, arbitro em 10% do valor da causa, corrigidos desta data e com juros de mora desde o trânsito em julgado da sentença”*.

Apelo da parte autora (fls. 192/220) alegando, em síntese, que *“o sistema de segurança do banco permitiu a invasão de terceiros à sua conta que culminaram na realização de diversas transações financeiras indevidas, que somadas, representam no dano de R\$ 21.297,15, sendo notória a falha na prestação do serviço de segurança ofertado pelo Banco Mercantil do Brasil”*; que *“teve seu patrimônio diminuído por uma falha da instituição financeira que não bloqueou/impediu as transações/transferências/pagamentos realizados/compras realizadas”*; que *“as compras foram realizadas consecutivamente com valores exorbitantes e totalmente alheios as rotinas (perfil) da apelante, inclusive em local fora do seu domicílio”*; e, que existe dano moral indenizável. Pede provimento para modificação da sentença.

Contrarrazões às fls. 226/241, com preliminar de violação ao princípio da dialeticidade.

É o relatório.

Recurso conhecido. Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal. Partes legítimas e regularmente representadas. A apelação, interposta em 22/09/2025, é tempestiva e preparada (fls. 2221/222).

A sentença está proferida com a fundamentação que segue copiada: *“(…) A controvérsia cinge-se a definir a responsabilidade da instituição financeira por prejuízos decorrentes de transações bancárias que o autor alega não ter realizado, mas que teriam sido viabilizadas por meio de fraude perpetrada por terceiro. De fato, a responsabilidade do fornecedor por danos causados ao*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consumidor é, em regra, objetiva, conforme estabelece o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça consolida o entendimento de que as instituições financeiras respondem por danos oriundos de fortuito interno, relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias. Ocorre que, para a configuração de tal responsabilidade, é imprescindível a demonstração do nexo de causalidade entre uma falha na segurança do serviço prestado pela instituição e o dano sofrido pelo consumidor, o que não se verifica na hipótese dos autos. Conforme se extrai da própria narrativa inicial e dos documentos juntados, o autor, embora iludido por um estelionatário, seguiu ativamente as instruções dos fraudadores por meio de ligações telefônicas e do aplicativo WhatsApp. As provas apresentadas pela defesa, por sua vez, demonstram, de forma robusta, que as operações contestadas foram validadas mediante a utilização de credenciais estritamente pessoais da autora. Os documentos juntados pelo banco réu indicam que as transferências foram realizadas a partir do internet banking da requerente com validação de senha pessoal. Tal cenário evidencia que o evento danoso não decorreu de falha ou vulnerabilidade intrínseca aos sistemas de segurança do banco, mas da ação de um terceiro fraudador, conjugada com a conduta da própria autora, que, lamentavelmente, não adotou as cautelas mínimas esperadas, permitindo o acesso à sua conta. A colaboração, ainda que involuntária, da vítima na consecução da fraude, quebra o nexo de causalidade entre o dano e a atividade da instituição financeira, configurando a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, já se posicionou o E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo em casos análogos: (...). Portanto, não havendo ato ilícito a ser imputado à parte ré, conclui-se que os débitos decorrentes dos empréstimos são exigíveis e os danos materiais e morais pleiteados não são passíveis de indenização (...).”

Rejeita-se a preliminar de violação ao princípio da dialeticidade.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A autora, ora apelante, sucumbiu da sentença, tendo recorrido com vistas a obter a reversão do decidido, articulando as razões dessa sua pretensão. Restou cumprida a regra constante no CPC, art. 1.010, II e III, não havendo qualquer óbice ao conhecimento do recurso.

No mais, sob a alegação de que não realizou compras com cartão virtual no valor total de R\$ 1.175,15 e transferências PIX (R\$ 2.125,00, R\$9.999,00 e R\$ 7.999,00) para contas de terceiros, ajuizou a autora ação objetivando declaração de inexigibilidade dos débitos, repetição de indébito e indenização por danos morais.

A relação contratual entre as partes é incontroversa, como também o fato de que as operações foram efetuadas supostamente por ato fraudulento de terceiro, o qual por contato telefônico induziu a autora a fornecer seus dados pessoais, inclusive a senha do banco.

A questão controvertida cinge-se em averiguar se as operações impugnadas foram decorrentes de culpa exclusiva ou concorrente da correntista, ou de falha de segurança na prestação de serviços ou fortuito interno da instituição financeira (STJ, Súmula 479).

A autora foi vítima do “golpe da falsa central de atendimento”, que constitui prática criminosa na qual um terceiro se faz passar por funcionário da instituição financeira e, informando a realização de operações não reconhecidas pela parte, pede à cliente que siga suas instruções para cancelamento das transações, ocasião em que a correntista fornece dados pessoais e sigilosos.

A autora juntou Boletim de Ocorrência datado de 13/06/2024 (fls. 38/40) noticiando que, *“Foi cometida por contato telefônico. Através de contato telefônico em meu celular, pessoas identificaram-se como sendo da área de segurança do Banco Mercantil do Brasil, onde solicitaram dados de CPF e RG para confirmar uma possível investigação de bloqueio de minha conta corrente. Após esta ligação meu telefone foi clonado e minha conta corrente apresentou saques e uso do*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cartão de crédito em compras, as quais não fiz. Toda ligação que recebia, estas pessoas ligavam em seguida para saber quem estava ligando. Clonaram meu whatsapp, e pediram sigilo para não atrapalhar as investigações”.

O Banco alegou regularidade das transações, para tanto juntou extrato bancário da autora (fls. 135/140) e pesquisa de logs (detalhe) referente as transações (PIX) realizadas no dia 05/06/2024, no valor de R\$9.999,99 (fls. 132); 06/07/2024, no valor de R\$7.999.00 (fls. 133); e, 07/06/2024, no valor de R\$ 2.125,00 (fls. 134). A fatura do cartão de crédito indicando as compras objetadas foi apresentada pela própria autora (fls. 30).

As operações foram realizadas pela própria autora, através de seu celular, mediante utilização de senhas pessoais e intransferíveis, o que impossibilitou a solução imediata do problema, ou mesmo a mitigação dos prejuízos sofridos.

Como se sabe, cabe ao usuário a responsabilidade pelo sigilo de dados bancários, e da narrativa da inicial, bem como da sucessão do golpe, verifica-se que a autora forneceu informações confidenciais, conduta determinante para a ocorrência dos eventos, inexistindo verossimilhança na alegação autoral de que os fraudadores já possuíam todos os seus dados bancários, senão, sequer teriam telefonado com esse propósito. Ademais disso, é de conhecimento notório que as instituições financeiras não telefonam solicitando dados pessoais e senhas dos clientes.

Em síntese, não houve falha na prestação de serviços bancários decorrente de transações bancárias indevidas, pois que tais operações só poderiam ser realizadas pela autora, através do usuário 'internet banking', senhas pessoais e códigos de acesso, ou por pessoa por ela autorizada.

Diante do quadro apresentado, e considerando a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

verossimilhança das alegações, não é caso de se atribuir responsabilidade à instituição financeira, em razão das operações questionadas; constata-se que não houve falha na prestação de serviços por parte do banco e nem fortuito interno a incidir a Súmula STJ 479, e, sim, desídia da cliente, visto que passou informações a terceiro desconhecido, adotou procedimentos largamente informados pelo réu como indevidos e indicadores de fraude, o que possibilitou a confirmação das movimentações financeiras impugnadas.

Tratando-se de operações realizadas pela própria correntista, mediante utilização de suas credenciais bancárias e senha, não há que se cogitar de falha decorrente de análise de perfil, já que era inexistente qualquer indício de invasão da conta, que registrou em 05/06/2025 - PIX - Recebimento - CLEIDE MORI DA SILVA - R\$ 15.999,00; em 05/06/2025 - PIX- Pagamento - 55.356.088 GUSTAVO DE JES - R\$9.999,00; em 06/07/2025 - PIX- Pagamento - 55.394.663 CARLOS ALBERTO - R\$ 7.999,00; e, em 07/06/2025 - PIX- Pagamento 55.419.392 MARIA EDUARDA - R\$ 2.125,00. E, as compras no cartão virtual objetadas, no valor total de R\$ 1.174,15, não destoam das movimentações anteriormente realizadas pela apelante.

Portanto, não houve a comprovação de nenhuma falha do Banco, mas sim de que a autora recebeu ligação de terceiros fraudadores e foi induzida em erro.

A culpa exclusiva da autora é manifesta, já que ao primeiro contato de terceiro não cuidou de acionar a agência bancária para certificar-se da regularidade do proceder a que fora direcionada, somente o fazendo após a realização das operações. Desse modo, verifica-se caracterizada hipótese que exclui a responsabilidade civil e consumerista da instituição financeira demandada pelos prejuízos de cunho patrimonial, nos termos do disposto no artigo 14, §3º, inc. II, da Lei nº 8.078/90; a conformação probatória é de culpa exclusiva da vítima quanto ao sigilo de senhas pessoais.

Nesse sentido, entendimento desta Corte em casos parelhos:

“APELAÇÃO DO RÉU – GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA – Autor que se descuidou do dever de guarda de seus recursos financeiros, realizando a transação para o indivíduo que se passou por funcionário do banco em ligação telefônica – Situação que se deu através de número de telefone não oficial da instituição financeira – Falha do serviço não verificada – Transações que se deram mediante aparelho celular habitual do autor, com uso de senha e token, enquanto em contato com o facinora – Alegação genérica de vazamento de dados – Padrão de consumo que é irrelevante na situação retratada nos autos, haja vista que as operações foram realizadas espontaneamente pelo correntista, dentro de seu limite de crédito, ainda que mediante ardid praticado por criminoso – Fortuito externo sobre o qual a instituição financeira não possui qualquer ingerência e, por isso, não pode ser responsabilizada – RECURSO PROVIDO, a fim de julgar improcedentes os pedidos iniciais. (TJSP; Apelação Cível 1005075-27.2022.8.26.0650; Relator(a): M. A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Valinhos - 3ª Vara; Data do Julgamento: 08/08/2024; Data de Registro: 08/08/2024).

“APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. "Golpe da falsa central". Fraudador que induziu apelante a baixar aplicativo em seu celular. Descautela da vítima. Ausência de falha na prestação do serviço. Culpa exclusiva da vítima. Sentença de improcedência mantida. Recurso conhecido e desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000513-66.2024.8.26.0597; Relator

(a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Sertãozinho - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/08/2024; Data de Registro: 07/08/2024).

“APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA - TRANSAÇÕES BANCÁRIAS - GOLPE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. FRAUDE BANCÁRIA – Golpe da central de atendimento - Afastada a responsabilidade do banco diante das peculiaridades do caso em concreto - Atuação de terceiro e culpa exclusiva da vítima demonstradas - Fraude aperfeiçoada pelo descuido da correntista que, acreditando ser vítima de fraude em sua conta, segue orientações de terceiro fraudador por telefone - Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Rompimento do nexo de causalidade - Falha na prestação de serviços - Inocorrência - Inexistente o dever de indenizar. SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO. (Apelação Cível 1011646-05.2023.8.26.0286; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itu - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/07/2024; Data de Registro: 10/07/2024).

Nessa quadra, o recurso é desprovido e a sentença segue mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos.

E porque ofertadas contrarrazões, majoro o valor de honorários advocatícios para 15% (CPC, art. 85, §11).

Anoto ainda entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Na temática o Colendo Superior Tribunal de Justiça estabelece que: *“São numerosos os precedentes nesta Corte que tem por ocorrente o prequestionamento mesmo não constando do corpo do acórdão impugnado a referência ao número e à letra da norma legal, desde que a tese jurídica tenha sido debatida e apreciada”* (Rec. Esp. 94.852, SP, Rel. Min. Fontes de Alencar, DJ 13.09.99, pg.1088).

Diante do exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento ao recurso**, e majoro os honorários advocatícios (CPC, art. 85, §11).

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO
Relator
(assinatura eletrônica)