



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000256340

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016849-19.2024.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado MARIA CREUSA SOUZA DA SILVA, (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: **Em julgamento estendido, nos termos do art. 942 do CPC , por maioria de votos, deram parcial provimento ao recurso, vencidos os 2º, que declara voto, e 3º Desembargadores**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente), HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO, HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS, ERNANI DESCO FILHO E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 24 de março de 2026.

ISRAEL GÓES DOS ANJOS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 44.476

APELAÇÃO Nº 1016849-19.2024.8.26.0348 – MAUÁ

APELANTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

APELADO: MARIA CREUSA SOUZA DA SILVA

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – FRAUDE ELETRÔNICA. Contratação de empréstimos consignados e créditos vinculados a cartão consignado, seguida de sucessivas transferências via PIX e saques não reconhecidos. Sentença de procedência. Apelo do banco. PARCIAL ADMISSIBILIDADE: Peculiaridade do caso. Pessoa idosa. Relação de consumo. Aplicação do CDC. Inversão do ônus da prova. Responsabilidade objetiva do fornecedor. Fortuito interno. Operações concentradas em curto lapso temporal, com valores expressivos e padrão incompatível com o perfil da correntista, pessoa idosa e com relacionamento bancário predominantemente presencial. Dever de segurança, monitoramento e bloqueio de transações atípicas. Manutenção da declaração de inexigibilidade das operações e da restituição dos valores indevidos. Dano moral afastado. Ausência de demonstração de abalo extrapatrimonial qualificado. Recomposição material e tutela inibitória suficientes ao reequilíbrio da relação jurídica.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Banco Mercantil do Brasil S/A contra a r. sentença de fls. 407/413, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos formulados por Maria Creusa Souza da Silva na ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c restituição de valores e indenização por danos morais, para declarar a inexigibilidade dos contratos de empréstimo discutidos nos autos, condenar o banco à restituição dos valores indevidamente transferidos e/ou descontados, com correção monetária e juros moratórios, determinar a cessação dos descontos vinculados aos contratos impugnados, bem como condenar a parte



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ré ao pagamento de indenização por danos morais, no importe de R\$ 5.000,00, além das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor do proveito econômico da parte autora.

Irresignado, o banco apelante sustenta, em síntese, a inexistência de falha na prestação do serviço, afirmando que as operações foram realizadas por meio de aplicativo bancário, com utilização de senha pessoal e dispositivo previamente habilitado, defendendo a ocorrência de culpa exclusiva da consumidora e/ou fato de terceiro (fraude/engenharia social), motivo pelo qual requer a reforma integral do julgado ou, subsidiariamente, o afastamento da condenação por danos morais, ou, ainda, a redução do *quantum* indenizatório, com adequação dos consectários legais e redistribuição da sucumbência (fls. 418/444).

Houve apresentação de contrarrazões às fls. 490/499.

É o relatório.

O recurso comporta provimento em parte.

Trata-se de ação declaratória em que a autora Maria Creusa Souza da Silva afirma que é correntista do Banco Mercantil do Brasil S/A, sendo a conta destinada ao recebimento de benefício previdenciário, e que não reconhece a contratação e/ou lançamento de diversas operações financeiras (empréstimos consignados, créditos vinculados a cartão consignado e movimentações via PIX/saques), concentradas em curto lapso temporal, com valores expressivos e completamente destoantes de sua rotina bancária habitual.

Pois bem.

É aplicável ao caso o Código de Defesa do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Consumidor e a inversão do ônus da prova, por se tratar de típica relação de consumo (Súmula 297/STJ). O pedido de reparação decorre de fato do serviço (CDC, art. 14), de sorte que a inversão resulta do § 3º do mesmo dispositivo e o fornecedor só não responde se provar culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Não demonstrada a excludente, configura-se a responsabilidade objetiva como consequência do risco da atividade. E, em casos de fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, o fortuito é interno, não elidindo o dever de indenizar (STJ, Súmula 479).

In casu, a moldura probatória aponta sequência incomum de contratações e movimentações concentradas em período curto, com valores elevados e padrão de risco evidente. No recorte fático relevante, constam operações de crédito/consignação em sequência, incluindo contratação de empréstimo em 14/11/2024 no valor de R\$ 5.565,01 e outra contratação, também em 14/11/2024, no valor de R\$ 42.387,32; além de contratações em 18/11/2024, com liberação de R\$ 1.106,00 e R\$ 851,00. Há, ainda, lançamentos vinculados a cartão consignado, como crédito de R\$ 1.540,00 em 18/11/2024 e crédito em cartão consignado no valor de R\$ 3.150,00, no mesmo contexto temporal.

Soma-se a isso movimentação anormal via PIX, totalizando R\$ 65.985,26, correspondente a diversas transferências (ao menos vinte) realizadas para contas de terceiros desconhecidos, em curto espaço de tempo, operações estas que destoam completamente do histórico de consumidora da autora, consoante extratos de fls. 35/36, sendo movimentação incompatível com o perfil da correntista, pessoa idosa, com relacionamento bancário predominantemente presencial.

Desse modo, nota-se que a concretização do golpe só foi possível porque houve falha na prestação do serviço do banco réu, que deveria ter agido preventivamente para evitar o resultado danoso e foi

negligente em observar e impedir movimentações manifestamente atípicas. Com efeito, a instituição financeira dispõe de mecanismos de segurança, monitoramento e validação de operações que devem ser acionados diante de transações sucessivas e vultosas, sobretudo quando realizadas em curtíssimo intervalo, para beneficiários desconhecidos e em padrão incompatível com o comportamento histórico do cliente.

Nessa linha, a tese defensiva de regularidade por simples referência a credenciais não se sustenta, por si só, como prova bastante em contexto de fraude eletrônica, sendo do fornecedor o ônus de demonstrar a higidez do procedimento e a efetiva autenticidade do ato de vontade, sobretudo quando a dinâmica fática revela fuga do perfil e multiplicidade de operações em curtíssimo intervalo. Aliás, exigir da consumidora prova negativa de que não realizou as operações equivaleria a impor prova diabólica, incompatível com o sistema protetivo do CDC e com a inversão do ônus probatório reconhecida no feito.

Assim, mantém-se a declaração de inexigibilidade/inexistência das operações impugnadas e a restituição dos valores materiais reconhecidos como indevidos.

Por outro lado, merece guarida a pretensão recursal apenas para afastar a condenação por dano moral.

Com efeito, ainda que o episódio seja grave e gere legítima apreensão, não se está, automaticamente, diante de dano moral *in re ipsa* em toda e qualquer hipótese de fraude bancária sem outros desdobramentos lesivos qualificados. Para além do prejuízo patrimonial (que aqui é recomposto por tutela declaratória e restitutória), exige-se demonstração de repercussão concreta e intensa sobre direitos da personalidade, o que, na hipótese, não se evidenciou de forma suficiente.

Na espécie, estão ausentes elementos que indiquem



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

abalo extrapatrimonial autônomo, para além do desconforto e da contrariedade inerentes ao próprio prejuízo material e à necessidade de judicialização, não havendo notícia de inscrição indevida em cadastros restritivos, protesto, exposição vexatória ou repercussões objetivas de maior gravidade que justifiquem a manutenção da verba moral.

A recomposição material, somada à declaração de inexigibilidade e à tutela inibitória/cautelar para cessar cobranças e efeitos, mostra-se adequada e suficiente ao reequilíbrio do caso concreto, não se justificando a manutenção da verba moral sob pena de desbordar da função compensatória e pedagógica para campo de indenização automática.

Diante do parcial acolhimento, redimensiona-se a sucumbência, com redistribuição proporcional das custas, despesas e honorários, observada eventual gratuidade deferida.

Ante o exposto, *voto por dar parcial provimento* ao recurso para afastar a indenização por danos morais. Fica a parte autora condenada ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da indenização por danos morais ora afastada, devendo ser observada a gratuidade da justiça. O réu pagará honorários fixados por equidade de R\$ 1.500,00.

ISRAEL GÓES DOS ANJOS
RELATOR



Voto nº 53015 – Divergente
Apelação Cível nº 1016849-19.2024.8.26.0348
Comarca: Mauá
Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A
Apelado: Maria Creusa Souza da Silva,

DECLARAÇÃO DE VOTO

Vistos,

Respeitosamente ousou divergir do e. relator sorteado, entendendo deva ser provido o apelo, afirmada a improcedência da ação, revertido o ônus de sucumbência, condenada a parte autora no pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários de advogado fixados em 10% sobre o valor atualizado dado a causa, a teor do disposto no artigo 85, § 2º do CPC.

Diz respeito a questão de fundo à alegação de fraude em transações bancárias, questionando a parte autora a contratação de 4 (quatro) empréstimos de natureza pessoal e consignada e 2 (dois) empréstimos sobre a reserva de margem consignável (RMC) (vide lista de fls. 45) e diversas transações via 'pix' ocorridas entre 14/11/2024 a 06/12/2024 (22 dias - vide lista de fls. 46).

Quanto à responsabilidade da parte ré apelante, observadas as disposições dos artigos 186, 187 e 927 do Código Civil, se tem por incidente sua limitação relativamente à prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' (artigo 927 § único do Código Civil e artigos 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor), pelo que, no caso, considerado o argumentado e documentação juntada, nos termos da contestação, *'os contratos em comento, e as transações PIX foram formalizados através de internet banking, sendo necessário não apenas confirmação de dados, conforme foi informado pela autora em sua inicial, com a utilização de senha pessoal intransferível, não fazendo sentido as alegações autorais de desconhecimento.'* (fls. 191), de modo que, como de rigor se observar a jurisprudência do C. STJ (REsp 1633785/SP), pela qual referida controvérsia – definir se o banco deve responder por danos decorrentes de operações bancárias que, embora contestadas, foram realizadas com a utilização de dados pessoais do correntista, como senha e validação por token instalado em seu celular – se tem que no caso, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada, vez que o alegado evento danoso, decorre de transações realizadas mediante dados/informações pessoais e intransferíveis do consumidor.

E quanto a isso, as afirmativas da parte ré restam comprovadas através da juntada dos instrumentos relativos aos contratos impugnados (fls. 255/268, fls. 272/278, fls. 348/350 e fls. 352/356), acompanhados dos comprovantes de transferência das quantias mutuadas (fls. 209/216).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

E mais, por relevante, todas as operações referidas *'foram celebrados eletronicamente através do Internet Banking, em aparelho previamente habilitado pela parte autora'* (fls. 187) e os respectivos creditamentos dos valores se deram para conta em que a parte autora auferiu seu benefício previdenciário (c.c. 1019474-3, ag. 326), além de que o cartão de crédito consignado contratado foi efetivamente utilizado para *'saque parcelado'* (vide fls. 227/253), dispondo todos os instrumentos contratuais firmados a possibilidade da parte autora se arrepende da operação em até 7 dias, *"mediante a devolução integral para o Banco do valor líquido do empréstimo."*, o que não ocorreu, pelo que se conclui ter anuído a parte autora às contratações efetuadas por meio de conta bancária que possuía livre e total acesso.

Nesse sentido, também de rigor se observar com relação à documentação trazida aos autos via tela *'print do sistema'* - especificamente os *'logs'* de certas operações (fls. 279/282 e 351) - se apresentam como aptas a demonstrar a verdade ou, como refere doutrina *'potencializar a primazia da realidade'*, vez que se reconhece referido *'print'* de tela sistêmica como prova digital pode ser entendida essa como *"qualquer tipo de informação, com valor probatório, armazenada em repositório eletrônico-digítas de armazenamento, ou transmitida em sistemas e redes informáticas ou redes de comunicações eletrônicas, privadas ou publicamente acessíveis, sob a forma binária ou digital"* (vide Rodrigues, Benjamim Silva, Direito Penal Parte Especial, Tomo I, Direito Penal Informático), de modo que *'print'* de tela sistêmica - é documento hábil a demonstrar e comprovar as transações, nos termos do disposto no artigo 422 § 1º do CPC, ainda mais quando, como no caso, as transações são eletrônicas, pelo que e como já decidido pelo STJ, *"sendo informatizado o controle de contas, não se haveria mesmo de exigir da demandada outra forma de prova que não a reprodução dos dados presentes em seus computadores"* (STJ; 2019/0299453-4), de se reconhecer haver a parte ré se desincumbindo do ônus de demonstrar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da parte autora, nos termos do art. 373, II, do CPC.

Por conta disso, como a prova dos autos não demonstra a ocorrência de vício ou desvio da prática a que sujeito o banco réu a partir do vínculo celebrado com a parte autora, se entende ausente justa causa a autorizar o acolhimento da pretensão, especificamente, ausente falha na segurança interna da parte ré, o que indica a ausência de vício na prestação de serviços, presente o fortuito externo ou motivo de força maior, observada a regra do artigo 393 do Código Civil, incidente na hipótese o artigo 14, §3º, do CDC, que afasta a responsabilidade do fornecedor, derivados os fatos da causa por ato próprio da parte autora e de terceiro (STJ, REsp 1.178.454/PR e no mesmo sentido, AREsp 178084/MG, inaplicável a Súmula 479 do STJ).

Nesse sentido, como já afirmado, as transações - empréstimos e transferências via *'pix'* - foram realizadas mediante utilização de dados bancários da parte autora, isto é, senha pessoal e intransferível, mediante *internet banking* instalado em seu telefone celular, afastada a mera alegação de que *'não possui familiaridade com tecnologias e tampouco utiliza o aplicativo bancário em seu celular'*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(fls. 03), pois se observa a contratação de outro empréstimo – não impugnado –, em 17/01/2025, no valor de R\$ 1.758,63 (fls. 102), pela mesma forma em que realizados os empréstimos objetos da lide, ressaltado possuir em sua conta corrente, em 14/02/2025 – data posterior a propositura do feito (20/12/2024) –, saldo positivo de R\$ 11.140,81, o qual seria possível dar fim a 4 dos 6 empréstimos impugnados (vide lista de fls. 45), bastando, para tanto, a devolução das quantias por via judicial ou extrajudicial, o que não se verificou.

E, além disso, com relação as transferências via 'pix' impugnadas, realizadas num intervalo de quase dois meses (14/11/2024 a 06/12/2024, fls. 46), para além da falta de diligência e cautela de se observar as movimentações bancárias ocorridas durante extenso tempo, também se anotar que tão só seria possível à parte ré, fornecedora do serviço, proceder ao bloqueio do procedimento se reconhecido a tempo pela parte autora a sua condição e informado também a tempo, até porque referidas operações, por si, não impunham ao banco réu proceder ao bloqueio ou mesmo outra providência para além daquelas a que referem como procedimento, não demonstrado e comprovado pela parte autora que a instituição financeira tenha se conduzido com culpa por negligência, imprudência ou imperícia, quanto ao dever de verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, até se considerado os meios acima referidos e disponibilizados como mecanismo a dificultar as fraudes, observado ter a parte autora continuado a movimentar a conta corrente mesmo após as transferências dos valores mutuados e das transferências via 'pix' feitas de sua conta para conta de terceiro.

Lembre-se que não poderia o banco réu estonar o valor depositado na conta de terceiro, observado que a Resolução 3695, artigo 3º, do Banco Central, que dispõe que os bancos não podem efetuar débitos em conta de clientes sem a prévia anuência do titular da conta, sendo também obstada a possibilidade de preservação de valores pelo banco réu, acrescido a isso ser impossível à parte ré proceder ao cancelamento de 'pix' expedido, observada a norma do BCB (Resolução 1/2020, artigo 3º).

Ademais, quanto à obrigatoriedade de análise do 'perfil' do correntista, é de rigor se reconhecer que não existe regra legal e o Judiciário não pode impor às instituições financeiras a obrigação de averiguar toda e qualquer movimentação bancária de correntista e bloquear aquelas que não se adequem ao seu 'perfil', e isso até por violar direito do correntista, explicitando prática abusiva, uma vez que, sem qualquer reclamo seu, não cabe ao Judiciário ou ao banco, se arvorar no direito de censor ou corregedor de suas práticas bancárias, isso quer dizer que não se pode punir o fornecedor do serviço quanto ausente obrigação legal ou contratual, ainda mais que sequer definido o que seja o 'perfil' de movimentação bancária do correntista, sendo inconteste no caso – até em face das regras do pacto a que se vincularam as partes - que a realização das transações se deram de forma regular e o desconhecimento pela parte ré da afirmada 'fraude' que teria sofrido a parte autora, o que significa, repita-se, não se entender por presente desvio ou prática abusiva da parte ré, vale dizer, o não bloqueio, até porque, repita-se, o 'não bloqueio' espontâneo referente à movimentação bancária, não impõe o dever de se atribuir à parte apelada o resultado danoso reclamado, vale



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dizer, a relação de causalidade, segundo a teoria adotada pelo regramento civil, conforme o disposto no artigo 403 do Código Civil, ainda mais por não vinculada a conduta da instituição financeira, como causa ou concausa eficiente para o resultado, por não extrapolar o evento danoso, os limites da relação objetiva a que se vincularam os réus, como fornecedores de serviço, e o dever de previsão possível, observada a regra do art. 14 do CDC.

Então, anotada a distinção feita à causa a que refere a Súmula 479 do STJ, é fato a ausência do nexos causal necessário a permitir o reconhecimento da obrigação atribuída ao banco réu, uma vez que, além de não provado o nexos causal, vale dizer, o liame entre a conduta da parte ré e o resultado referido pela parte autora, que explicita relação de causalidade, observada a regra do art. 14 do CDC, se tem por incidente no caso a excludente de responsabilidade do fornecedor do serviço, até porque – e também como se disse – o limite da responsabilidade do fornecedor é objetiva, mas tão só pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta ('fato do serviço' artigo 14 do CDC e 'vício do serviço' artigo 20 do CDC) e isso ainda que presente a relação consumerista existente entre as partes, pois, no que diz respeito à prova, a inversão, em caso de relação de consumo, não é automática, cabendo ao magistrado a apreciação dos aspectos de verossimilhança da alegação do consumidor ou de sua hipossuficiência (art. 6º, VIII, do CDC), sendo justificada a sua aplicação nos casos em que o fornecedor possui maior facilidade na obtenção das fontes de prova do caso questionado, pelo que, no caso, não demonstrada a verossimilhança das alegações da parte autora, se tem por incidente a regra do artigo 14, § 3º, II, do CDC, não superado pela parte autora o ônus da prova de fato constitutivo de direito (artigo 373, I, do CPC), observada a jurisprudência do STJ, de que, *'se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros'* (STJ, REsp 1.995.458/SP e REsp 1.633.785/SP).

Em acréscimo, caracterizado no caso o fortuito externo, oportuna é a transcrição do entendimento fixado pelo STJ quanto à matéria, em sua Jurisprudência em Teses: Edição N. 161: Direito do Consumidor – V: “7) *A ocorrência de fortuito externo afasta responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras, por não caracterizar vício na prestação do serviço. Acórdãos REsp 1487050/RN, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 05/11/2019, DJe 04/02/2020, REsp 1557323/PR, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 06/02/2018, DJe 15/02/2018, REsp 1621868/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/12/2017, DJe 18/12/2017, Decisões Monocráticas, AREsp 1565550/RJ, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 30/06/2020, publicado em 10/08/2020, AREsp 1544152/SP, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 11/10/2019, publicado em 22/10/2019, AREsp 1415014/SP, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, julgado em 01/02/2019, publicado em 06/02/2019*”.

Nesse sentido, entendimentos recentes deste E. TJSP: “*BANCÁRIO. DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO*”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

POR DANOS MORAIS. "GOLPE DA FALSA CENTRAL" – Recebimento de SMS que informa a realização de operação não reconhecida (inexistente) pela parte e pede ao cliente que entre em contato com número de telefone informado na mensagem – Sentença de improcedência. INSURGÊNCIA DA DEMANDANTE. PRELIMINAR EM CONTRARRAZÕES. IMPUGNAÇÃO À JUSTIÇA GRATUITA. Rejeição. O demandado não trouxe elementos de prova ao presente incidente, resultando, pois, inalterada a presunção de veracidade da afirmação da demandante. Gratuidade mantida. Preliminar rejeitada. MÉRITO. TRANSFERÊNCIAS POR "PIX" E "TED" NÃO RECONHECIDAS. Alegação de falha na prestação dos serviços da instituição financeira demandada. Desacolhimento. As transações impugnadas decorreram de estelionato que se consumou por culpa exclusiva da vítima, a qual, acreditando conversar com prepostos do banco onde mantém conta corrente, forneceu dados pessoais e sigilosos aos fraudadores e permitiu acesso deles ao seu aplicativo bancário, mediante instalação de aplicativos de acesso remoto ("phishing"), o que culminou na transferência de valores a terceiros. Fraude que somente se consumou em razão da desídia da própria demandante, que deixou de conferir, com as cautelas de praxe, a veracidade da mensagem recebida por SMS e a real identidade da(s) pessoa(s) com quem tratava. Transações bancárias que não destoam do perfil de consumo da demandante. Inexistência de qualquer participação ou falha de segurança por parte do demandado. Culpa exclusiva da vítima e/ou de terceiros (art. 14, § 3º, II, do CDC). Pleitos repetitório e indenizatório, conseqüentemente, descabidos. Precedentes jurisprudenciais. Sentença confirmada pelos seus próprios e bem deduzidos fundamentos. Art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça. APELAÇÃO DESPROVIDA. Honorários sucumbenciais majorados, observada a gratuidade da justiça.” (Apel nº 1010972-65.2023.8.26.0047, Rel. Des. José Paulo Camargo Magano, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2), j. 23/06/2025).

“RESPONSABILIDADE CIVIL - Danos morais e materiais - Demanda julgada procedente - Afirmação da parte autora de ter recebido contato via SMS de fraudador e retornado ligação ao 0800 a ela informado, deixando-se, portanto, ser induzida e permitir o êxito da fraude, com a realização de empréstimo pessoal e transferência via Pix a terceiro desconhecido - Não há prova que o fraudador seja preposto da parte demandada ou que as informações do mentor da fraude tenham sido encaminhadas por algum de seus funcionários ou canais de atendimento - A parte requerida não teve nenhuma participação no ato ilícito ou contato com o fraudador - Autora que retornou ligação ao estelionatário, permitindo a ocorrência do golpe da falsa central telefônica - A conduta da parte requerente é que foi determinante para que o fraudador tivesse êxito na fraude - Culpa da própria apelada, o que afasta o dever da parte ré de indenizar (art. 14, § 3º, II, do CDC) - Precedentes - Recurso provido a fim de julgar improcedente o pedido, com inversão dos ônus sucumbenciais (art. 98, § 3º, do CPC).” (Apel nº 1047009-35.2023.8.26.0001, Rel. Des. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 28/04/2025).

E mais, “Apelação – Ação de indenização por danos materiais e morais – Sentença de improcedência – Recurso da autora. Golpe da falsa central de atendimento – Fraude mediante transferências por Pix e transações em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cartão de crédito – Autora que recebeu SMS acerca de compra desconhecida e entrou em contato com o número informado - Suposta central de segurança do requerido Nubank que teria convencido a autora a realizar transferências de valores para terceiro mediante Pix – Transferências e empréstimos contratados voluntariamente, sem participação do réu – Narrativa fática obscura e que não esclarece o contexto em que perpetrado o suposto golpe. Autora que, ademais, não adotou as precauções necessárias quando da realização das transações a fim de verificar a legitimidade daquele interlocutor - Situação que não evidencia negligência da instituição financeira ou ocorrência de fortuito interno (Sumula nº 479, do STJ) – Culpa exclusiva da vítima e de terceiro configurada – Aplicação do art. 14, §3º, inciso II, do CDC – Sentença mantida. Sucumbência exclusiva da autora – Honorários advocatícios majorados. Recurso improvido.” (Apel nº 1013546-78.2023.8.26.0009, Rel. Des. Afonso Celso da Silva, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 10/04/2025).

Voto por dar provimento ao recurso.

Des. Henrique Rodriguero Clavio
2º Juiz



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	6	Acórdãos Eletrônicos	Israel Góes Dos Anjos	2FA2200F
7	12	Declarações de Votos	Henrique Rodriguero Clavisio	2FA26B12

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1016849-19.2024.8.26.0348 e o código de confirmação da tabela acima.