



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000164439**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017402-03.2025.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante ANA MARTA FERNANDES SILVA, é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 17ª 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 LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente) E EDUARDO VELHO.

São Paulo, 3 de março de 2026.

**AFONSO BRÁZ**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº 52883**

**APELAÇÃO Nº 1017402-03.2025.8.26.0196**

**APELANTE: ANA MARTA FERNANDES SILVA**

**APELADO: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A**

**COMARCA: FRANCA - 3ª VARA CÍVEL**

**JUIZ: HUMBERTO ROCHA**

**AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CONTRATO C.C. RESTITUIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.** Operações bancárias contestadas pela correntista. Golpe consumado a partir de contato telefônico com a vítima, que seguiu orientações de suposto preposto do banco. Autora que não agiu com as cautelas mínimas, deixando de confirmar previamente a informação dada por telefone, quanto à realização da operação. Responsabilidade pelos danos que não deve ser imputada ao banco, diante da ausência de falha na prestação de seus serviços. Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima. Sentença mantida. **RECURSO DESPROVIDO.**

A r. sentença de fls. 162/167, de relatório adotado, julgou improcedentes os pedidos iniciais da ação declaratória de nulidade de empréstimo consignado c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais ajuizada por **ANA MARTA FERNANDES SILVA** em face do **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A**, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, e deixou de arbitrar honorários advocatícios, diante da improcedência dos pedidos e da

revelia do réu.

Apela a autora (fls. 175/181) sustentando, em síntese, que a revelia conduz à procedência do pedido autoral, bem como foi vítima de uma fraude praticada por terceiros que contrataram empréstimo e realizaram transferências do valor disponibilizado para desconhecidos. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados nos casos de fortuito interno, como no caso dos autos, sendo de rigor a condenação do réu a devolução em dobro dos valores indevidamente descontados a título do empréstimo desconhecido. Ainda, privada de seus recursos financeiros em razão da falha na prestação de serviço do réu, de rigor a indenização por dano moral. Busca a reforma da r. sentença.

Recurso regularmente processado, com contrarrazões às fls. 185/199.

**É o relatório.**

O recurso não comporta provimento.

De início, afasto a alegação de que a revelia induz a procedência dos pedidos autorais. Embora o instituto da revelia gere o efeito da presunção de veracidade dos fatos narrados pela autora, nos termos do art. 344, do Código de Processo Civil, fato é que a presunção é relativa, autorizando o magistrado a julgar improcedentes os pedidos. A presunção, neste caso, aplica-se sobre os fatos e não sobre o direito em si.

No mais, cinge-se a controvérsia na regularidade dos descontos realizados pelo réu no benefício previdenciário da autora, em detrimento do contrato de empréstimo consignado, o qual o apelante alega ter sido fraudado.

Narra a autora na petição inicial que:

*“No dia 17/07/2025 a Autora foi surpreendida ao receber um telefonema e posteriormente mensagens via WhatsApp referente a uma oferta de “portabilidade de empréstimo”. (documento anexo – B.O nº. KK6203-1/2025).*

*A pessoa se identificou como Atendente do Requerido de nome “BRUNA”, contato através do número 11 93430- 4809.*

*Pelos documentos é possível constatar que a Atendente detinha de todas as informações pessoais junto ao Banco Mercantil.*

*A proposta oferecida à Autora DIMINUIRIA OS VALORES das parcelas de um empréstimo vigente de R\$ 580,00 para R\$ 465,00, além de um REEMBOLSO no valor de R\$ 1.350,00.*

*A Atendente/funcionária do Requerido concluiu a “suposta portabilidade” através de chamada de vídeo induzindo a Autora a realizar os procedimentos para gerar o contrato novo, conforme abaixo demonstrado. (...)*

*Sendo assim, foram realizadas diversas ligações de voz e vídeo (via WhatsApp), solicitando dados, confirmando informações, datas, prazos, valores, etc., para a confirmação do procedimento.*

*Nota-se, que a Atendente do Requerido insistiu em manter o diálogo com a Autora através de chamadas de vídeo, conseguindo ludibria-la e concluindo toda a transação.*

*Diante disso, no dia seguinte (18/07/2025) a Autora questionou se havia dado tudo certo, ocasião em que a Atendente do Requerido confirma, porém alega que “entrará em uma reunião” e em seguida “que a internet da senhora está falhando”, mas já era tarde demais.*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Referida PORTABILIDADE foi realizada em seu nome mediante FRAUDE E INDUZIMENTO AO ERRO o que não pode prevalecer.*

*Ressalta-se, que embora a Autora tenha inicialmente concordado com a portabilidade, não há provas de assinatura física ou eletrônica, com indicação de IP, geolocalização, e-mail e os valores foram imediatamente transferidos para conta de terceiro, no contexto da fraude.*

*A atendente do Requerido realizou diversas operações fraudulentas, segundo consta no extrato bancário da Autora.” (fls. 02/03).*

Pois bem.

É certo que a inversão do ônus da prova prevista no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor não tem aplicação automática, ficando sua observância condicionada à existência de verossimilhança das alegações do consumidor, pois o inciso VIII do dispositivo supra não retira a obrigação da autora de provar o fato constitutivo do seu direito, nos termos do artigo 373, inciso I do Código de Processo Civil, não se podendo exigir da parte contrária o ônus da prova de fato negativo.

Ademais, em casos de operações fraudulentas, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e decorre do risco que o segmento econômico está sujeito (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor). Este entendimento está consolidado na Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça.

No caso, contudo, não há elementos suficientes para comprovar a inexigibilidade do débito, tendo em vista que a contratação do empréstimo consignado foi realizada por meio da senha

pessoal da autora, não ensejando suspeita por parte da instituição financeira.

A própria autora confessa ter seguido as orientações de terceiros fraudadores, bem como as conversas mantidas por meio do aplicativo *WhatsApp* (fls. 19/31) indicam que além da troca de mensagens, a autora manteve contato por ligação/chamada de vídeo e seguiu todas as orientações da suposta representante da instituição bancária.

Sendo assim, não há como imputar qualquer responsabilidade ao banco por esse fato, já que a instituição financeira não tem qualquer ingerência sobre a ação de supostos criminosos e não têm meios de impedir a prática de delitos dessa natureza.

O papel da instituição, em relação a isso, consiste mesmo em divulgar a existência desse tipo de artifício e de alertar seus clientes para que não sejam ludibriados, e não propriamente combater esse tipo de fraude, já que ele ocorre fora de seu ambiente de atuação.

Em sendo assim, não há como se imputar qualquer responsabilidade ao banco por esse fato, já que ele não tem qualquer ingerência sobre a ação de criminosos e não tem meios de impedir que fraudadores se passem por seus funcionários ou a utilização de mecanismos que mascaram números de telefone.

Trata-se de hipótese de culpa exclusiva da própria autora, o que afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços, nos



termos do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor<sup>1</sup>.

Nesse sentido é o entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça:

RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, RESTITUIÇÃO DE VALORES E COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FORTUITO EXTERNO. ESTELIONATO. CORRENTISTA. COMUNICAÇÃO. EXTEMPORANEIDADE. NEXO CAUSAL. ROMPIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. AFASTAMENTO.

1. A utilização de artifícios por terceiros - como, por exemplo, a criação de sites falsos ou mimetizados -, por meio dos quais os consumidores cedem aos estelionatários os seus dados pessoais e bancários que possibilitam a concretização da fraude, constitui fortuito externo, que afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, rompendo o nexo de causalidade, notadamente quando o correntista não comunica ao banco a fraude antes de ela estar plenamente concretizada, como ocorreu na espécie. Precedentes do STJ.

2. Recurso especial não provido. (REsp n. 2.215.907/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 1/9/2025, DJEN de 4/9/2025.)

A respeito do tema, também já se manifestou este E. Tribunal de Justiça:

<sup>1</sup> “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”.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO OU DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. AUTOR QUE REALIZOU OS PROCEDIMENTOS SOLICITADOS PELO FRAUDADOR NO CAIXA ELETRÔNICO, E ASSIM ACABOU LIBERANDO O DISPOSITIVO MÓVEL QUE VEIO A SER UTILIZADO PARA EFETUAR AS TRANSAÇÕES BANCÁRIAS CONTESTADAS. POSTERIOR PEDIDO DE ALTERAÇÃO DE LIMITES DE MOVIMENTAÇÃO E TRANSFERÊNCIA DE VALORES PARA TERCEIROS. CIRCUNSTÂNCIAS FÁTICAS INDICATIVAS DE EXISTÊNCIA DE CULPA DA PARTE AUTORA, INDUZIDA AO ERRO. CLIENTE QUE NÃO ADOTOU AS CAUTELAS MÍNIMAS RAZOAVELMENTE ESPERADAS. INOCORRÊNCIA DE FORTUITO INTERNO, UMA VEZ QUE O BANCO NÃO TEVE QUALQUER PARTICIPAÇÃO OU INGERÊNCIA NA FRAUDE RELATADA. SENTENÇA REFORMADA. AÇÃO QUE SE JULGA IMPROCEDENTE PELO ROMPIMENTO DO NEXO CAUSAL. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA (ART. 14, § 3º, II, CDC). - PROVIDO O RECURSO DO RÉU. - PREJUDICADO O RECURSO ADESIVO DO AUTOR”. (Apelação Cível 1008358-78.2021.8.26.0590; Relator (a): Edgard Rosa; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/06/2022; Data de Registro: 15/06/2022).

No caso dos autos, verificada a colaboração da autora na transmissão de seus dados e a ausência de comunicação tempestiva ao banco acerca da fraude, afasta-se a responsabilidade objetiva da instituição financeira, em razão da inexistência de nexo causal entre sua conduta e o evento danoso.

Ainda que as instituições financeiras devam aparelhar-se de mecanismos de segurança, tal obrigação não possui caráter absoluto, especialmente quando o correntista contribui para a concretização do golpe e deixa de informar prontamente à instituição.



Assim, não há que se imputar ao réu a responsabilidade pelos danos sofridos pela autora, pois em nada contribuíram para a sua ocorrência, sendo indevido os pedidos declaratórios e indenizatórios pretendidos.

Destarte, a r. sentença deve ser mantida por seus próprios fundamentos.

Deixa-se de majorar os honorários advocatícios, nos termos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil, pois não foram arbitrados na origem (fl. 166).

Considerando precedentes dos Tribunais Superiores, que vêm registrando a necessidade do prequestionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais supostamente violados e, a fim de evitar eventuais embargos de declaração, apenas para tal finalidade, por falta de sua expressa remissão na decisão vergastada, mesmo quando os tenha examinado implicitamente, dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados pela parte.

Por isso, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

**AFONSO BRÁZ**

**Relator**