



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000140231**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018317-04.2024.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante RUTH DIAS PAIXÃO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

**GILBERTO FRANCESCHINI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**APELAÇÃO Nº 1018317-04.2024.8.26.0482**

**APELANTE: RUTH DIAS PAIXÃO**

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

**ORIGEM: FORO DE PRESIDENTE PRUDENTE - 1ª VARA CÍVEL**

**JUIZ DE DIREITO: DR. LUIZ AUGUSTO ESTEVES DE MELLO**

**VOTO Nº 4843**

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RECURSO DESPROVIDO.**

**I. Caso em Exame**

**1. Recurso de apelação interposto por Ruth Dias Paixão contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexistência de negócio jurídico c.c. repetição do indébito e reparação por danos morais, ajuizada em desfavor de Banco Mercantil do Brasil S.A., em razão de golpe da falsa central de atendimento.**

**II. Questão em Discussão**

**2. A questão em discussão consiste em i) analisar a responsabilidade do banco pelos prejuízos financeiros da autora.**

**III. Razões de Decidir**

**3. A relação jurídica entre as partes é de natureza consumerista, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. As instituições financeiras devem adotar medidas de segurança, mas não são responsáveis quando há culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.**

**4. A autora manteve contato com o fraudador fora dos canais oficiais do banco, fragilizando a segurança do sistema bancário. O evento danoso ocorreu por negligência da autora, afastando a responsabilidade do banco.**

**IV. Dispositivo e Tese**

**5. Recurso desprovido. Majoração dos honorários de sucumbência para 13% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça.**

**Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco é afastada quando o consumidor age com negligência, permitindo a fraude. 2. A segurança do sistema bancário não foi violada, sendo a culpa exclusiva da vítima e de terceiro fraudador.**

**Legislação Citada:**

**Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §3º, II.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Código de Processo Civil, art. 85, §2º e §11º, art. 487, I.

**Jurisprudência Citada:**

TJSP, Apelação Cível 1043556-60.2022.8.26.0100, Rel. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 07/03/2023.

TJSP, Apel n° 1014193-59.2017.8.26.0405, Rel. Walter Fonseca, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 22/02/2018.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **RUTH DIAS PAIXÃO**, contra a r. sentença de fls. 136/142, cujo relatório se adota, na ação declaratória de inexistência de negócio jurídico c.c. repetição do indébito e reparação por danos morais, ajuizada em desfavor de **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.** que julgou a demanda nos seguintes termos:

*"Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE a pretensão formulada por Ruth Dias Paixão em face de Banco Mercantil do Brasil S/A e, por conseguinte, revogo a tutela de urgência concedida às fls. 93.*

*No mais, julgo o processo extinto com resolução de mérito com fundamento no art. 487, I, do CPC.*

*Ante a sucumbência arcará a parte vencida com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, §2º do CPC, observada a gratuidade da justiça concedida."*

Sustenta a autora, em síntese, cerceamento de defesa; falha na segurança do banco; fortuito interno; que as operações deveriam ter sido bloqueadas; responsabilidade objetiva do réu; que seus dados vazaram.

Contrarrazões apresentadas (fls. 164/173).

Sem oposição ao julgamento virtual.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É o relatório.

O pedido de efeito suspensivo fica prejudicado em razão do julgamento do recurso.

Inicialmente, afasta-se a preliminar de cerceamento de defesa arguida pelo apelante, uma vez que as provas constantes nos autos são suficientes para a solução do litígio.

Conforme o artigo 370 do CPC, cabe ao juiz, de ofício ou a requerimento das partes, determinar as provas que reputar necessárias ao julgamento do mérito, sendo possível que o magistrado indefira as diligências inúteis ou meramente protelatórias.

Quanto ao julgamento antecipado, é certo que, na forma do artigo 355, caput e inciso I, do mesmo código, é facultado ao juiz julgar antecipadamente o pedido quando não houver necessidade de produção de outras provas.

Na hipótese, o conjunto probatório evidencia a desnecessidade de realização de perícia nas operações eletrônicas, inexistindo, portanto, cerceamento de defesa.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de negócio jurídico c.c. repetição do indébito e reparação por danos morais, ajuizada em razão do golpe da falsa central de atendimento.

A inicial narra que a autora recebeu diversas ligações de vídeo chamada de estelionatário, via Whatsapp, que se apresentou como preposto do banco réu, em que é correntista, a fim de confirmar um débito de R\$ 250,00 supostamente efetivado em sua conta (fls. 25/35).

A demandante negou o lançamento, e seguiu as orientações para, em tese, restabelecer a segurança de sua conta. Ocorre que foi



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

induzida a realizar as seguintes transações indesejadas (fls. 15/24): empréstimo pessoal, contrato n.º 8075655900, no valor de R\$ 2.574,11, às 13:24 horas, em 17/04/2024; empréstimo pessoal, contrato n.º 807566185, de R\$ 2.574,11, na data de 17/04/2024 às 13:58 horas; empréstimo consignado, contrato n.º 807615155, de R\$ 10.053,93, na data de 07/05/2024; PIX realizado dia 17/04/2024, às 14:08 horas, no valor de R\$ 2.200,00; PIX realizado dia 02/05/2024, às 15:28 horas, no valor de R\$ 2.000,00; PIX realizado dia 03/05/2024, às 12:20 horas, no valor de R\$ 460,00.

Foi lavrado boletim de ocorrência (fls. 13/14).

O réu contestou a demanda, arguiu culpa exclusiva da vítima e juntou documentos.

Sobreveio sentença de improcedência.

Somente a autora apelou.

Cinge-se o recurso a analisar a responsabilidade do réu pelos prejuízos financeiros da autora.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula n.º 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

É certo que em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança para assegurar a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes.

O fornecedor/prestador de serviços somente não será responsabilizado quando demonstrar que inexistiu defeito na prestação do serviço ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Nota-se, pelo próprio relato apresentado na inicial que autora manteve conversa com o fraudador fora dos canais oficiais do banco réu. Aliás, não ligou para o número de telefone da instituição financeira a fim de se certificar sobre as operações bancárias que desejava realizar.

O sistema de segurança do requerido não foi violado. O



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

réu não teria como identificar e evitar a fraude. Ao seguir os procedimentos indicados pelo estelionatário, a autora possibilitou o sucesso da fraude, pois fragilizou a segurança do sistema bancário.

O perfil de consumo da autora é analisado quando o sistema falha ou é invadido. No caso, isso não ocorreu. A própria autora seguiu as orientações de terceiro desconhecido, o que afasta a responsabilidade do banco réu.

Assim, pretender responsabilizar a instituição bancária apenas porque as transações destoariam do seu perfil de consumo, não pode prevalecer.

No caso presente, houve a ocorrência de fortuito externo, em que o dano sofrido não guarda relação com a atividade desenvolvida pela instituição financeira.

Observa-se que a conduta da autora foi essencial para que o estelionatário alcançasse seu intento. A ré não pode ser responsabilizada por prejuízos provocados pelo próprio autor e terceiros fraudadores.

Os requisitos de segurança exigíveis da instituição financeira foram observados. Ainda, não se pode atribuir à instituição recebedora dos valores a responsabilidade pela notória falta de cautela da autora ao fornecer seus dados pessoais ao estelionatário.

Conclui-se, assim, que a r. sentença atacada analisou de forma correta as questões suscitadas, com adequada fundamentação jurídica à hipótese em exame, ao reconhecer a culpa exclusiva da vítima e de terceiro fraudador, nos termos do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Como destacado na r. sentença (fls. 136/142):

*“Em que pesem as alegações da parte autora, ela não se desincumbiu do seu ônus probatório, a teor do disposto no art. 373, inciso I do CPC, a fim de comprovar minimamente os fatos constitutivos de seu direito.*

*Isso porque, restou evidente a concorrência do consumidor para o êxito do golpe praticado pelo criminoso, não havendo de se falar*

*em falha de prestação dos serviços do requerido.*

*De fato, verifica-se da narrativa autoral, que a autora não agiu com a prudência necessária, seguindo a orientação de terceiro de má-fé que o contatou via ligação telefônica, afirmando a ocorrência de uma suposta compra indevida, acabando por realizar transferências via pix no valor total de R\$ 4.660,00 e contratar empréstimos, transferindo o valor obtido à conta do estelionatário.*

*Ou seja, a versão autoral demonstra que o evento danoso ocorreu por negligência da própria autora que, inclusive, admitiu na petição inicial ter mantido contato com o golpista e seguido orientações dele.*

*Não obstante, ao invés de entrar em contato com canal oficial do requerido, seguiu as orientações do terceiro fielmente, permitindo que se realizasse o seu reconhecimento facial para a contratação e transferência do valor.*

*Logo, cabia à autora verificar a autenticidade dos fatos e do referido contato, o que somente fez após o êxito do golpe perpetrado por terceiro.*

*Outrossim, ressalta-se que o banco solicita o uso de senha, bem como dispositivo de segurança (chave de segurança/token). Logo, o requerido só efetivou a transação após a confirmação inequívoca da identidade da demandante.*

*Assim, considerando que a parte autora não agiu com a prudência e cautela necessárias, tendo o banco requerido realizado as contratações mediante reconhecimento facial e uso de senha pessoal, não vislumbro qualquer falha de segurança da instituição bancária.*

*Evidenciou-se, deste modo, falta de cautela mínima por parte da autora, concorrendo ela para a fraude mediante entrega espontânea tanto de seus dados bancários como das senhas pessoais não havendo qualquer indício de que a requerida tenha alguma responsabilidade pela fraude de que foi vítima."*

Nesse sentido, os julgados deste Tribunal:

*RESPONSABILIDADE CIVIL - Pretensão de indenização por danos morais e materiais - Golpe da falsa central de atendimento no qual se passa a falsa ideia de segurança à vítima e ela é induzida a realizar operações financeiras, sob orientação do interlocutor que se diz preposto do banco - Em que pese a aplicabilidade do CDC às instituições financeiras (Súmula 297 do STJ) e, sem olvidar da responsabilidade dos bancos quanto a segurança das operações financeiras feitas por seus clientes, certo é que no caso dos autos a fraude foi perpetrada através de ligação feita por terceiro que induziu à autora a realizar as operações - Fato extrínseco ao serviço bancário, não caracterizando o fortuito interno - O fato de ter sido orientada a realizar tais operações em terminal localizado na agência bancária não torna o banco participante da fraude, tampouco pode-se concluir que ele tenha concorrido para tanto - Note-se que, a apelante foi até a agência bancária para realizar as duas transferências questionadas, contudo, não consta na inicial que tenha checado a necessidade de realizar a suposta "regularização" de sua conta corrente solicitada pelo interlocutor da ligação que recebeu- É dever do consumidor cercar-se de cuidados com seus dados bancários, sendo de bom alvitre checar informações recebidas por celular, "links" ou ligações telefônicas em que se solicitam procedimentos referentes a conta bancária - A prova produzida demonstra que estes cuidados não foram tomados - Tampouco se demonstrou que as operações em questão destoaram do perfil financeira da apelante, com a juntada de extratos anteriores às transferências impugnadas - Sentença de improcedência mantida - Recurso desprovido, majorados os honorários de 10% para 15% do valor da causa, observado o deferimento da justiça gratuita à apelante. (TJSP; Apelação Cível 1043556-60.2022.8.26.0100; Relator (a): Mendes*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 21ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/03/2023; Data de Registro: 07/03/2023)

*"Responsabilidade civil Indenizatória Fraude no sistema de Internet Banking Danos materiais. 1. Exclui-se a responsabilidade objetiva do banco pelos danos sofridos pelo correntista quando as circunstâncias demonstram que este apresentou conduta desencadeadora dos danos, possibilitando o acesso de terceira pessoa a dados sigilosos (senha e Token) que foram utilizados para realização de transações em internet banking ."* (Apel n° 1014193-59.2017.8.26.0405, Rel. Walter Fonseca, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 22/02/2018).

Portanto, o recurso de apelação fica desprovido, cabendo a majoração dos honorários de sucumbência devidos pela vencida para o patamar de 13 % sobre o mesmo referencial da r. sentença, na forma do art. 85, § 11º, do CPC, em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal, observada a gratuidade de justiça.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.” (EDcl no RMS n° 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **o meu voto é para NEGAR PROVIMENTO ao recurso, nos termos da fundamentação supra.**

**GILBERTO FRANCESCHINI**  
**RELATOR**