



**Registro: 2026.0000102849**

## ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019041-64.2024.8.26.0625, da Comarca de Taubaté, em que é apelante NEUSA MARIA DIAS CARDOSO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente sem voto), JOSÉ WILSON GONÇALVES E WALTER FONSECA.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

**JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1019041-64.2024.8.26.0625**

**Comarca: Taubaté – 2ª Vara Cível**

**Apelante: Neusa Maria Dias Cardoso**

**Apelado: Banco Mercantil do Brasil**

**Juiz(a) de 1º Grau: Antonio Carlos Lombardi De Souza Pinto**

**Voto nº 4.635**

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. Insurgência da autora contra a r. sentença que julgou improcedente a demanda inicial. Não acolhimento. Apelante (autora) reconhece ter efetuado as transações após telefonemas de terceiros que se passaram por representantes da entidade bancária, as quais, embora não concretizadas através de cartão físico, o foram em ambiente virtual mediante utilização de credenciais pelo consumidor voluntariamente. Ausência de negligência ou imprudência da instituição em alguma das etapas de prestação do serviço, como na guarda dos dados sigilosos do consumidor, na segurança dos mecanismos de autenticação. A efetivação voluntária das transações para terceiros, ainda que não espontaneamente, não tem o condão de afastar a contribuição do consumidor para o resultado danoso e, conseqüentemente, não torna a instituição responsável. Recurso desprovido, com majoração da verba advocatícia sucumbencial para 12% (doze por cento) do valor atualizado da causa, observada a gratuidade da justiça

Trata-se de recurso de apelação interposto por NEUSA MARIA DIAS CARDOSO na ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada em face de BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, contra a r. sentença de fls. 147/156, que julgou improcedente a demanda inicial:

*“NEUSA MARIA DIAS CARDOSO ajuizou a presente ação de restituição de valores c.c. indenização por danos morais e*

*materiais em face de BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, aduzindo, em síntese, que no dia 11 de novembro de 2024 recebeu ligação de pessoa que se apresentou como funcionária da instituição bancária demandada. Segundo relatado, a interlocutora dispunha de informações pessoais e bancárias da autora, e afirmou que poderia auxiliar na redução de parcelas de empréstimo consignado já existente, orientando-a a realizar determinados procedimentos por meio do aplicativo bancário de sua titularidade.*

*Afirma que, convencida da legitimidade do contato, procedeu aos comandos indicados, culminando na celebração de novos contratos de empréstimo, bem como na realização de duas transferências via PIX, nos valores de R\$ 3.507,00 e R\$ 2.500,00, em favor de KAIO FERREIRA SARDINHA e RODRIGUES GOMES COSTA, pessoas que alega desconhecer.*

*Após tomar ciência dos débitos, dirigiu-se à delegacia de polícia no dia subsequente, lavrando boletim de ocorrência, e buscou contato administrativo com o banco para apuração dos fatos e eventual reversão das operações, mas não obteve êxito.*

*Pugna, ao final, pela nulidade das contratações realizadas, restituição dos valores subtraídos e indenização por danos morais, sob o argumento de que teria sido vítima de fraude bancária, viabilizada por falha na segurança da instituição financeira.*

*A petição inicial (fls. 01/14), acompanhada de documentos (fls. 15/39), atribuiu à causa o valor de R\$ 11.007,00.*

*A decisão de fls. 50/51 indeferiu a tutela de urgência. Regularmente citado (fl. 65), o BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A apresentou contestação (fls. 66/79), na qual suscitou, em preliminar, a ilegitimidade passiva, alegando que os danos decorreram de golpe praticado por terceiro, sem qualquer ingerência da instituição. No mérito, sustenta que as operações foram realizadas mediante uso de senha pessoal e intransferível, por meio de aparelho reconhecidamente utilizado pela autora, inexistindo falha na prestação do serviço, de*

*modo que eventuais prejuízos decorrem de conduta exclusiva da consumidora. Requereu, ao final, a improcedência da ação, com eventual compensação de valores contratados, condenação por litigância de má-fé e indeferimento da inversão do ônus da prova.*

*(...)*

*Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados e, em consequência, CONDENO a autora a arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios da parte ré, que arbitro em 10% do valor atualizado dado à causa, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil, observada, todavia, a suspensão da exigibilidade nos termos do artigo 98, §3.º, do aludido diploma legal.”*

**Assevera, em síntese, que recebeu um contato telefônico pelo**

suposto funcionário da instituição bancária, munido de informações privilegiadas e de seus dados pessoais, o que levou a realizar os procedimentos bancários. Pontua que deve ocorrer a condenação da instituição financeira ao pagamento de danos morais em razão do desconto indevido dos empréstimos não contratados, sendo “in re ipsa”. Aduz que deveria existir um sistema que impedisse tais empréstimos, demonstrando a falha no sistema da instituição.

Pugna pelo provimento do recurso, para que seja julgado procedente o pedido inicial.

Contrarrazões às fls. 173/185, alegando violação do princípio da dialeticidade recursal.

Não houve oposição ao julgamento virtual, nos termos da Resolução de nº 772/2017 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo.

### **É o relatório.**

Não se vislumbra, no caso em apreço, afronta ao princípio da dialeticidade recursal, porquanto a parte recorrente apresentou, de forma clara, os fundamentos de fato e de direito que embasam suas razões recursais, enfrentando os argumentos expendidos na r. sentença.

A discussão consiste em definir se a realização de transferências bancárias pelo correntista a terceiros, na situação de fraude narrada inicialmente, caracteriza fortuito interno, a impor o ressarcimento dos valores e reparação por danos morais pela instituição financeira, ou externo, por causa excludente de responsabilidade.

Neste caso concreto, houve a contratação dos financiamentos

diretamente pela autora e, de igual modo, transferência dos valores financiados em favor de terceiros totalmente estranhos à instituição financeira.

Nesse tipo de transação, que se dá integralmente em espaço virtual, a exclusão da responsabilidade da instituição financeira exige a demonstração de que o cliente atuou de forma indevida em toda as etapas necessárias para a conclusão da operação, ou seja, **que utilizou ou forneceu credenciais e transferiu valores a outrem, situação caracterizada no caso concreto** (REsp 2.104.122-MG, Rel. Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, por unanimidade, julgado em 20/5/2025, DJEN 28/5/2025).

Isso porque a própria autora (apelante) reconhece ter efetuado as transações após ligações de terceiros, as quais, embora não concretizadas através de cartão físico, o foram em ambiente virtual mediante utilização de **credenciais** pela consumidora **voluntariamente**.

Ademais, os valores financiados e transferidos não se mostram incompatível com o perfil de consumo da autora, tanto que, por ato próprio, solicitou e obteve os financiamentos.

Consoante orientação enunciada na Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos perpetrados por terceiros em operações bancárias.

Nessas hipóteses, a responsabilidade da instituição financeira somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço bancário ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, de acordo com o disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

A responsabilidade da instituição financeira tem origem no defeito em alguma das etapas de prestação do serviço, como na guarda dos dados sigilosos do consumidor, na segurança dos mecanismos de autenticação e no acompanhamento de operações incompatíveis com o perfil do cliente.

No caso concreto, não há comprovação de negligência ou imprudência da instituição financeira relacionada a alguma das etapas mencionadas acima, diante da ausência de nexo entre a obtenção dos dados pessoais usados na fraude e eventual vulnerabilidade no sistema bancário.

A efetivação voluntária das transações para terceiros, ainda que não espontaneamente, não tem o condão de afastar a contribuição do consumidor para o resultado danoso e, conseqüentemente, não torna a instituição financeira responsável.

Destaca-se que, mesmo sob a ótica da inversão do ônus probatório prevista no CDC, não seria viável à apelada comprovar a inexistência de vulneração da guarda dos dados pessoais do cliente, de sorte que cabia ao apelante demonstrar indícios dessa ocorrência e sua correlação com o gerenciamento da instituição, não bastando a arguição genérica.

Portanto, o recurso não comporta provimento, ficando prejudicados os pedidos de ressarcimento dos valores e de reparação moral.

No que concerne aos honorários advocatícios sucumbenciais, cabível sua majoração, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal, para 12% do valor atualizado da causa, observada a justiça



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

gratuita concedida.

De forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário, ademais, incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nego provimento** ao recurso, majorando a verba advocatícia sucumbencial para 12% (doze por cento) do valor atualizado da causa.

**JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA**  
**Relator**  
Assinatura Eletrônica