



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000053175

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020520-21.2024.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante ALEXANDRE NAZARIO COSTA (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 I (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 SOUZA NERY (Presidente sem voto), OLAVO SÁ E M.A. BARBOSA DE FREITAS.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

VALÉRIA LONGOBARDI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1020520-21.2024.8.26.0196

Apelante: Alexandre Nazario Costa (autor)

Apelado: Banco Mercantil do Brasil S.A. (réu)

Comarca: Franca (SP)

Voto nº 1.945

Apelação. Relação de consumo. Ação Declaratória de Nulidade c/c Indenização por Danos Materiais e Morais. Empréstimos e transferências via PIX decorrentes de golpe. Sentença que extinguiu o processo sem resolução do mérito por ausência de interesse processual. Desnecessidade de prévio requerimento administrativo. Princípio da inafastabilidade da jurisdição (art. 5º, XXXV, CF). Anulação da sentença. Possibilidade de julgamento imediato do mérito (art. 1.013, § 3º, I, CPC). Golpe da falsa portabilidade. Operações realizadas pelo próprio consumidor induzido por terceiro fraudador. Ausência de falha na prestação do serviço bancário. Fortuito externo. Culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, CDC). Inexistência de nexo causal. Improcedência dos pedidos. Tutela provisória revogada. Sentença que extinguiu o processo sem resolução do mérito por ausência de interesse processual, ante a inexistência de tentativa prévia de solução administrativa. Desnecessidade de prévio requerimento extrajudicial. Princípio da inafastabilidade da jurisdição (art. 5º, XXXV, CF). Interesse processual evidenciado, inclusive diante da contestação apresentada pelo réu. Sentença anulada. Causa madura. Julgamento imediato do mérito (art. 1.013, § 3º, I, CPC). Relação de consumo caracterizada. Golpe da falsa portabilidade. Autor que, induzido por terceiro, acessa sua conta e realiza operações financeiras. Ausência de demonstração de falha na prestação do serviço bancário. Fortuito externo. Configuração de culpa exclusiva da vítima. Improcedência dos pedidos. Sentença anulada e ação julgada improcedente. Recurso não provido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vistos, etc.

Trata-se de apelação interposta por Alexandre Nazario Costa (autor) contra a sentença (fls. 154/157), prolatada pelo MM. Juízo da 2ª Vara Cível da Comarca de Franca (SP), que julgou extinta a ação declaratória de nulidade, sem resolução do mérito, ajuizada em face de Banco Mercantil do Brasil S.A. (réu).

O autor ajuizou a presente demanda requerendo a nulidade de empréstimos e transferências via PIX feitas em sua conta bancária após ser vítima de um golpe. Narrou que recebeu uma ligação telefônica de pessoa que se passou por representante do réu e que lhe sugeriu que fizesse a portabilidade de empréstimo. Afirmou que, sob orientação do suposto representante do requerido, acessou seu aplicativo bancário e constatou terem sido creditados em sua conta os valores de R\$ 6.082,30, R\$ 2.870,00 e R\$ 1.956,00. Contudo, após algum tempo, notou que haviam sido realizadas em sua conta bancária duas transferências via PIX nas quantias de R\$ 8.000,00 e R\$ 2.000,00. Por fim, afirmou que não conseguiu solucionar o problema com o réu extrajudicialmente.

Diante disso, o requerente pleiteou a concessão de tutela provisória para suspender os descontos indevidos até a decisão final deste processo. Requereu, também, a condenação do réu por danos materiais, correspondentes aos valores debitados do benefício previdenciário do autor e referentes aos empréstimos, bem como o pagamento de indenização no valor não inferior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a título de danos morais.

Sobreveio sentença que, em síntese, julgou extinta a ação, sem resolução do mérito, sob o fundamento de ausência de interesse processual, após o autor não demonstrar prévia tentativa de resolução extrajudicial junto ao réu, nos termos do art. 485, VI, do Código de Processo Civil.

Em suas razões recursais (fls. 162/175), o autor requer a reforma da r. sentença, a fim de que seja julgado o mérito do processo ou sua anulação, caso o feito não esteja suficientemente maduro.

Recurso tempestivo, com recorrente beneficiário da gratuidade de Justiça



(fl. 44).

Vieram contrarrazões (fls. 179/182).

É a síntese do necessário. Passo ao voto.

O recurso não comporta provimento.

Vejamos.

Inicialmente, tem-se que a r. sentença comporta reforma.

O juízo a quo proferiu sentença de extinção do processo, sem resolução do mérito, sob o fundamento de ausência de interesse processual, após o autor não demonstrar prévia tentativa de resolução extrajudicial do conflito junto ao réu, nos termos do art. 485, VI, do CPC.

Contudo, a ausência de provocação administrativa não impede o aforamento de ação judicial, especialmente diante do princípio constitucional da inafastabilidade da atividade jurisdicional e do acesso à Justiça, conforme expresso no art. 5º, XXXV, da Constituição da República de 1988 (CR/88).

O esgotamento das vias administrativas não constitui requisito indispensável à propositura da presente ação, na qual se discute falha na prestação de serviço que poderia ensejar o direito à indenização por danos materiais e morais.

A propósito, este tem sido o entendimento deste Tribunal. Confira-se:

“APELAÇÃO CÍVEL. ASSOCIAÇÃO. DESCONTOS INDEVIDOS. INDEFERIMENTO DA INICIAL. AUSÊNCIA DE INTERESSE PROCESSUAL. DESNECESSIDADE DE PRÉVIO REQUERIMENTO ADMINISTRATIVO. PRINCÍPIO DA INAFASTABILIDADE DA JURISDIÇÃO. SENTENÇA ANULADA. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação interposta pelo autor contra sentença que indeferiu a petição inicial e extinguiu o processo sem resolução de mérito, por entender ausente o interesse de agir quanto ao pleito de indenização por danos morais, ao fundamento de que a ré teria cessado os descontos questionados após requerimento administrativo. II. QUESTÃO

EM DISCUSSÃO 2. Discute-se se a ausência de prévio requerimento administrativo e a cessação posterior dos descontos afastam o interesse processual do autor para buscar judicialmente a indenização por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. **A exigência de prévio requerimento administrativo não encontra amparo legal para a hipótese dos autos, sendo regra excepcional admitida apenas quando a questão pode ser facilmente resolvida pela via extrajudicial, como nas ações de exibição de documentos e de prestação de contas.** 4. **O princípio constitucional da inafastabilidade da jurisdição (art. 5º, XXXV, CF) assegura ao jurisdicionado o direito de submeter qualquer lesão ou ameaça de lesão à apreciação judicial, independentemente do esgotamento das vias administrativas.** 5. A posterior cessação dos descontos não afasta a utilidade da tutela jurisdicional quanto ao pedido de indenização por danos morais. IV. DISPOSITIVO E TESE 6. Recurso provido para anular a sentença e determinar o regular prosseguimento do feito. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXV; CPC, arts. 321 e 485, I. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível nº 1053203-38.2024.8.26.0576, Rel. Afonso Celso da Silva, j. 11.03.2025; TJSP, Apelação Cível nº 1006646-02.2023.8.26.0358, Rel. Márcio Teixeira Laranjo, j. 11.03.2025; STJ, AgInt no AREsp nº 765.013/SP, Rel. Min. Raul Araújo, j. 22.11.2021. (TJSP; Apelação Cível 1024009-81.2024.8.26.0482; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 1); Foro de Presidente Prudente - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/08/2025; Data de Registro: 28/08/2025);

APELAÇÃO. AÇÃO DE NULIDADE C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZATÓRIA. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. INDEFERIMENTO DA INICIAL E EXTINÇÃO DO PROCESSO SEM RESOLUÇÃO DO MÉRITO. ESGOTAMENTO DA VIA ADMINISTRATIVA. DESNECESSIDADE. ART. 5º., XXXV, CF. SENTENÇA ANULADA. DADO PROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA, COM DETERMINAÇÃO. I. Caso em Exame 1. Recurso de apelação interposto contra sentença que indeferiu a petição inicial e julgou extinta a ação sem resolução do mérito, proposta contra banco réu, visando a declaração de inexistência de relação jurídica relativa ao contrato de empréstimo por meio de cartão de crédito consignado. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em

determinar se há necessidade de prévio requerimento administrativo para o ajuizamento da ação declaratória de inexistência, restituição de valores e indenizatória. III. Razões de Decidir 3. **O exercício do direito de ação não se condiciona ao esgotamento das vias administrativas ou à prévia tentativa de acordo, conforme o art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal.** 4. **A autora possui o direito de submeter os fatos à apreciação judicial, mesmo sem prévia tentativa de solução administrativa, evidenciando interesse processual e adequação no pedido.** IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso provido para anular a sentença e determinar o regular prosseguimento do feito. Tese de julgamento: Não há obrigatoriedade de prévio procedimento extrajudicial para o ajuizamento de ação declaratória. Acesso à justiça não pode ser condicionado à tentativa de solução administrativa. Legislação Citada: CF/1988, art. 5º, XXXV; CPC, arts. 330, IV, e 485, I. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1000247-05.2025.8.26.0481, Rel. Plínio Novaes de Andrade Júnior, 24ª Câmara de Direito Privado, j. 27.06.2025; TJSP, Apelação Cível 1062369-67.2024.8.26.0100, Rel. Salles Vieira, 24ª Câmara de Direito Privado, j. 31.05.2025; TJSP, Apelação Cível 1006136-63.2024.8.26.0322, Rel. Henrique Rodriguero Clavisio, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 04.02.2025. (TJSP; Apelação Cível 1005516-25.2024.8.26.0266; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Itanhaém - 1ª Vara; Data do Julgamento: 23/07/2025; Data de Registro: 23/07/2025)”.
Data de Registro: 23/07/2025”.

Dessa forma, a extinção do processo, sem a resolução do mérito, deve ser reservada para hipóteses excepcionais, já que, em princípio, deve ser prestigiado o exame do mérito processual.

Ademais, analisando detidamente os autos, verifica-se que o interesse processual está evidenciado, pois houve, inclusive, manifestação resistida do réu, demonstrada pelo oferecimento de contestação (fls. 51/67), de provas documentais e pelo desinteresse em soluções extrajudiciais (fl. 128), não havendo razão para a extinção do feito, sem resolução do mérito.

Observa-se, também, que já houve apresentação de réplica pelo autor (fls. 120/124), assim como ambas as partes apresentaram manifestações negativas acerca

da produção de provas (fls. 128/131), estando a causa em condições de imediato julgamento do mérito, nos termos do art. 1.013, § 3º, I, do CPC.

Assim, passo agora à análise do mérito.

Primeiramente, cumpre registrar que **a relação existente entre as partes é de consumo**, sendo o autor destinatário final dos serviços prestados pelo réu, nos termos dos arts. 2º e 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), e conforme a Súmula n.º 297 do STJ.

Narra o autor que, no dia 15/01/2024, teria recebido ligação de suposto preposto do réu, sugerindo que fizesse a portabilidade de empréstimo. Disse que, sob orientação de terceiro, acreditou estar realizando tal portabilidade e constatou que foram creditados os valores de R\$ 6.082,30, R\$ 2.870,00 e R\$ 1.956,00, bem como efetuadas duas transações via PIX nos valores de R\$ 8.000,00 e R\$ 2.000,00, conforme afirmado, inclusive, no boletim de ocorrência (fls. 17/18).

O autor atribui responsabilidade à instituição financeira pelo prejuízo suportado, sustentando falha no serviço de segurança prestado. Em que pesem os argumentos do recorrente, o caso concreto caracteriza hipótese de culpa exclusiva da vítima, o que exclui a responsabilidade da instituição financeira.

A narrativa inicial evidencia que o apelante, por descuido e ingenuidade, agiu isoladamente para o desfecho do evento, pois, lamentavelmente, como ele próprio reconhece, foi vítima de golpe, tendo seguido as orientações de um falsário.

Veja que, em nenhum momento, o apelante afirmou que o suposto representante da instituição financeira possuía suas informações pessoais, não ficando evidenciada a hipótese de vazamento de dados pessoais do autor, o que poderia configurar falha na prestação de serviço por parte do réu.

Além disso, conforme afirmado pelo próprio autor, foi ele quem acessou o aplicativo bancário sob orientação de terceiro para a efetivação das operações financeiras, como se depreende da narrativa da inicial e do boletim de ocorrência

prestado pelo requerente (fls. 02 e 17/18).

Ora, mesmo considerando a peculiar situação de consumidor idoso (fl. 16), os fatos exigiam o mínimo cuidado de apuração das informações transmitidas pelo golpista, pois, consoante regras de experiência comum subministradas pela observação do que ordinariamente acontece, conforme se extrai do art. 375 do CPC, inexistente notícia de qualquer serviço bancário minimamente semelhante à narrativa constante na inicial e no boletim de ocorrência. Ao revés, é de conhecimento público e notório, amplamente divulgado na mídia e pelos próprios bancos, que tratativas como as reproduzidas são oriundas de golpes.

Malgrado tais fatos sejam lamentáveis, **não se afigura possível imputar a responsabilidade pelo prejuízo causado por terceiros ao réu ora apelado.**

Portanto, na hipótese dos autos, a responsabilidade civil pelos prejuízos suportados pelo autor deve recair exclusivamente sobre o estelionatário que perpetrou a fraude.

Embora não se questione a existência do informado golpe e não se olvide que a responsabilidade das instituições financeiras por danos gerados por fortuito interno, relativo a fraudes no âmbito de operações bancárias, seja objetiva (STJ, Súmula n.º 479), **é imprescindível o nexo causal entre um ato comissivo ou omissivo atribuído aos bancos e o dano suportado pela vítima, o que não restou demonstrado nos autos.**

Dessa forma, resta a conclusão de que o réu não falhou na prestação de seus serviços, pois não foi provada sua contribuição nas transações apontadas pelo apelante como frutos de uma ação golpista, configurando, portanto, hipótese de culpa exclusiva da vítima, conforme preceitua o art. 14, § 3º, II, do CDC.

Aliás, este Tribunal tem entendido que o chamado “golpe da portabilidade” afasta a responsabilização da instituição financeira por falha na prestação de serviço, configurando culpa exclusiva da vítima:

Sentença que julgou procedentes os pedidos – Apelo do réu – **"Golpe da falsa portabilidade"** – Autor convencido através de ligação de suposto funcionário de instituição bancária a aderir à portabilidade, pela promessa de condições mais vantajosas – Tratativas que, na verdade, deram ensejo a novas contratações, sem a realização da portabilidade prometida – Autor que, ainda convencido pela narrativa dos fraudadores, utilizou os valores creditado em conta em virtude dos mútuos para pagar boleto favorecendo um terceiro – **Inexistência de qualquer conduta comissiva ou omissiva do réu a caracterizar falha na prestação de serviços** – **Fortuito externo que exclui o dever de indenizar** – **Culpa exclusiva da vítima ou de terceiros** – Exegese do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor – Incabível a restituição dos valores e a reparação moral pretendidas – Sentença reformada – Improcedência total decretada nesta instância "ad quem". Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1000211-93.2024.8.26.0352; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Miguelópolis - 1ª Vara; Data do Julgamento: 29/08/2025; Data de Registro: 29/08/2025)".

Portanto, **não se vislumbra a possibilidade de condenar o réu ao pagamento de danos materiais e, conseqüentemente, de danos morais** em favor do autor, uma vez que o evento danoso configura **fortuito externo** decorrente de **culpa exclusiva da vítima**. Por esse motivo, **revoga-se a tutela provisória** anteriormente deferida pelo juízo a quo.

Ante o exposto, voto pela anulação da r. sentença e julgo **improcedente a ação**.

Condeno a parte autora ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios da parte contrária que fixo em 15% do valor atualizado da causa. Considerando que o autor é beneficiário de gratuidade da Justiça, deve-se observar o disposto no art. 98, § 2º e 3º, do Código de Processo Civil.

Atentem-se as partes para o fato de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo art. 1.026, §2º, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

Valéria Longobardi

Relatora