



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001315401**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020945-63.2024.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante SUELI MARIA SOARES NEVES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente), MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO E ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA.

São Paulo, 19 de dezembro de 2025.

**SIMÕES DE ALMEIDA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº: 12.704**

**APELAÇÃO Nº: 1020945-63.2024.8.26.0482**

**COMARCA: PRESIDENTE PRUDENTE**

**APELANTE: SUELI MARIA SOARES NEVES**

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

**JUIZ(A) DE DIREITO: SÉRGIO ELORZA BARBOSA DE MORAES**

Ação declaratória de inexistência de débitos c/c restituição e indenização por danos morais. Golpe. Alegação da autora de que recebeu uma ligação de um suposto funcionário do banco informando sobre a possibilidade de renegociação de um empréstimo, tendo sido orientada a realizar duas transferências via pix. Sentença de improcedência. Pretensão de reforma. Descabimento. Ausência de falha na prestação do serviço. A apelante efetuou transferência por pix para pessoa desconhecida, deixando de agir com a cautela de confirmar a procedência das informações repassadas. Excludente de responsabilidade - Culpa exclusiva da vítima e de terceiro - Art. 14, §3º, II do CDC. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 160/168, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com restituição e indenização por danos morais ajuizada por Sueli Maria Soares Neves em face de Banco Mercantil do Brasil S/A, condenando a autora ao pagamento das custas e despesas processuais e de honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

observada a gratuidade processual.

A autora apela a fls. 171/180 sustentando que se cercou de cuidados, uma vez que não passou a senha para ninguém, apenas entrou no seu aplicativo como solicitado, acreditando ser o atendente do réu diante do conhecimento de seus dados. Defende a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Afirma ser evidente a falha na prestação de serviço do banco. Alega que sofreu danos morais e materiais, que devem ser reparados pelo apelado. Pleiteia o provimento do recurso para reformar a r. sentença.

Foram apresentadas contrarrazões a fls. 184/195.

É o relatório.

A apelante ajuizou ação relatando que recebeu a ligação de um suposto funcionário do apelado informando sobre a possibilidade de renegociação de um empréstimo. Narra que foi orientada a fazer duas transferências via *pix* e que percebeu depois que tinha sido vítima de um golpe. Postula a reparação pelos danos morais e materiais sofridos.

Induvidoso que o feito se desenvolve sob o influxo das relações de consumo, haja vista a vulnerabilidade da parte autora frente à estrutura técnica e financeira dos réus. Diante dessa premissa, importa também



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sustentar o cabimento da inversão do ônus da prova, típico das relações de consumo, critério esse de julgamento.

Em que pese o verbete nº 479 da Súmula de Jurisprudência do STJ prever responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos relativos a fraudes praticadas por terceiros no âmbito das operações bancárias, no caso dos autos, não há demonstração de falha na prestação do serviço.

Depreende-se do conjunto probatório constante dos autos que está configurada a culpa exclusiva da vítima e de terceiro, excludente de responsabilidade, nos termos do art. 14, § 3º, II do CDC.

A apelante relata na inicial que fez duas transferências via *pix* para Diogo Correa dos Santos.

Verifica-se, assim, que não houve qualquer participação do réu nos fatos relatados a evidenciar qualquer falha na prestação do serviço.

A transação bancária foi efetivada de forma voluntária pela apelante, que deixou de tomar a cautela esperada. Cabia a ela confirmar a veracidade das informações repassadas. Ademais, pode-se observar que a transferência bancária beneficiou terceiro desconhecido.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Frise-se que a própria autora afirma que foi ela quem realizou a operação bancária. Além disso, as transferências bancárias por meio de *pix* acontecem de forma instantânea, com a efetivação do pagamento em poucos segundos.

Diante disso, não há como imputar qualquer responsabilidade ao apelado, incidindo ao caso o disposto no art. 14, §3º, II do CDC, tratando-se de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, afastando a pretensão indenizatória. Diante da ausência de falha na prestação do serviço, não há que se falar em indenização por danos morais ou materiais.

Em casos semelhantes já se pronunciou este Col. Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO – DANO MATERIAL E DANO MORAL – GOLPE BANCÁRIO – CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA - Pretensão de reforma da r.sentença de improcedência da demanda – Alegação de que o réu é responsável pelo golpe aplicado, devendo reparar os prejuízos decorrentes da transferência realizada em favor dos golpistas – Descabimento - Hipótese em que não há nexos de causalidade entre a prestação do serviço e a ocorrência do dano – Ausência de elementos de convicção mínimos que caracterizem a responsabilidade do réu – Contato realizado pelos golpistas que, aparentemente, foi aleatório e genérico – Culpa exclusiva da vítima que,

ludibriada, realizou voluntariamente a operação em benefício de terceiros – Fato de terceiro e fortuito externo também configurados – Sentença de improcedência mantida – RECURSO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1024312-08.2023.8.26.0005; Relator (a): Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/10/2024; Data de Registro: 08/10/2024).

Direito civil e processual civil. Recurso contra sentença de improcedência. Golpe financeiro via Pix. Falha na prestação de serviço não configurada. Culpa exclusiva da vítima. Recurso não provido. I. Caso em exame Recurso interposto pela autora contra sentença de improcedência em ação declaratória, em que pleiteava a responsabilização do banco por depósitos via Pix para conta de terceiro, realizados após golpe sofrido via SMS. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em verificar se houve falha na prestação do serviço bancário ou culpa exclusiva da autora pelos depósitos realizados após o golpe. III. Razões de decidir 3. As transações ocorreram mediante autorização da autora, ainda que em contexto de fraude, não havendo elementos que comprovem falha no serviço bancário. 4. Configura-se a culpa exclusiva da vítima, que agiu sem as cautelas exigidas pelo homem médio, conforme o Enunciado nº 14 do TJSP. 5. Precedentes do TJSP e STJ reafirmam que a simples ocorrência de fraude não caracteriza, por si só, falha na prestação de serviço bancário quando não há indícios de negligência da instituição financeira. IV. Dispositivo e tese 6. Recurso não provido. Tese de julgamento: "Em casos de golpe financeiro envolvendo transações via

Pix, não configurada a falha na prestação do serviço bancário, é reconhecida a culpa exclusiva da vítima, que deve adotar cautelas mínimas antes de realizar transações." V. Honorários recursais 7. Majoração de honorários advocatícios de ofício, nos termos do art. 85, § 11, do CPC. Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 85, § 11. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Enunciado nº 14, Apelação Cível 1011283-04.2017.8.26.0003; Apelação Cível 1019219-41.2020.8.26.0564. (TJSP; Apelação Cível 1000949-37.2024.8.26.0108; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cajamar - 1ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024).

\*Ação de inexigibilidade de débito c.c indenização por danos materiais e morais – Golpe da falsa central de atendimento – Improcedência – Autora recebeu mensagem de texto informando a respeito de compra suspeita com seu cartão de crédito, telefonando para o número indicado no texto – Responsabilidade objetiva dos prestadores de serviços requeridos, somente elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC – Culpa exclusiva da requerente evidenciada – Autora acatou orientações suspeitas de terceiro, fornecendo dados pessoais, permitindo acesso remoto em seu aparelho celular, abrindo conta em outra instituição financeira, contratando empréstimo e transferindo valores a terceiros – Prova coligida a indicar manifesta responsabilidade da autora ao seguir orientações suspeitas sem agir com o mínimo de cautela, deixando e confirmar as informações repassadas – Falha na prestação do serviço dos Bancos réus não demonstrada – Rompimento do nexa causal evidenciado – Fortuito



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

externo, a excluir o dever de indenizar dos Bancos réus – Sentença mantida – Recurso negado.\*

(TJSP; Apelação Cível  
1032647-22.2023.8.26.0100; Relator  
(a): Francisco Giaquinto; Órgão  
Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado;  
Foro Central Cível - 23ª Vara Cível;  
Data do Julgamento: 19/06/2024; Data  
de Registro: 20/06/2024).

ACÇÃO DECLARATÓRIA C.C.  
INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL  
E MATERIAL. Golpe da falsa "Central  
de Atendimento" ou "Falso  
Funcionário". Transferências via Pix,  
para o fim de cancelar suposta compra,  
em valor total superior e para pessoas  
físicas desconhecidas. Falha na prestação  
de serviços da instituição financeira não  
configurada. Golpe dependeu de atuação  
única e exclusiva da vítima, que seguiu  
orientação de suposto funcionário do  
banco réu, fora do horário bancário, em  
pleno sábado. Excludente de  
responsabilidade prevista no art. 14, § 3º,  
II, do CDC. Dano moral não  
caracterizado. Sentença mantida e  
confirmada nos termos do art. 252 do  
RITJSP. Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível  
1009642-32.2023.8.26.0597; Relator  
(a): Flávio Cunha da Silva; Órgão  
Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado;  
Foro de Sertãozinho - 3ª Vara Cível;  
Data do Julgamento: 07/08/2024; Data  
de Registro: 08/08/2024).

Assim, a r. sentença não merece reparo

algum.

DIANTE DO EXPOSTO, o voto deste

Relator **NEGA PROVIMENTO** ao recurso, majorados os honorários advocatícios



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

para 15% do valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 11 do CPC, observada a gratuidade processual.

Dou por questionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

**SIMÕES DE ALMEIDA**  
Relator

F