



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000309267

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021476-44.2024.8.26.0032, da Comarca de Araçatuba, em que é apelante CELI TERSARIOL GUILHERME (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. IV (DP2) 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), LÉA DUARTE E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 7 de abril de 2026.

DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 944

APELAÇÃO CÍVEL Nº: 1021476-44.2024.8.26.0032

COMARCA: ARAÇATUBA

APELANTE(S): CELI TERSARIOL GUILHERME

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

JUIZ (A) SENTENCIANTE: CARLOS EDUARDO ZANINI MACIEL

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO BANCÁRIO. GOLPE DO WHATSAPP. GOLPE FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. INTERLOCUTOR QUE SE PASSA POR FUNCIONÁRIO DO BANCO. FORNECIMENTO DE DADOS CONFIDENCIAIS PELA PRÓPRIA AUTORA. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RECURSO IMPROVIDO.

I. CASO EM EXAME:

1. A autora alegou ter sido vítima de golpe ao fornecer dados confidenciais, após receber mensagens de suposto representante do banco. Atribuiu a fraude à falha de segurança do réu na proteção de seus dados.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em analisar: (i) a responsabilidade do réu por falha na segurança dos dados; (ii) a existência de fortuito interno ou externo; (iii) a responsabilidade por danos morais e materiais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A fraude foi caracterizada como fortuito externo, decorrente do descuido da autora ao fornecer dados confidenciais sem adotar cautelas de segurança.

4. Não houve falha de segurança do réu, afastando a responsabilidade objetiva pela reparação dos danos, conforme artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

IV. DISPOSITIVO

5. Recurso improvido.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II; Código Civil, art. 927, parágrafo único; Código de Processo Civil, art. 85, § 3º.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1014976-70.2025.8.26.0405, Rel. Ricardo Hoffmann, j. 04/12/2025.

Vistos.

Por meio da r. sentença de fls. 222/225, relatório ora adotado, foi julgada improcedente a presente ação.

A autora apela objetivando a reforma da sentença sustentando, em resumo: a) necessidade de correção do valor da causa; b) nulidade da sentença por insuficiência de fundamentação e erro na valoração da prova; c) não comprovação de conduta dolosa ou imprudente de sua parte, não havendo que se falar em culpa exclusiva da vítima; d) responsabilidade objetiva do banco réu; e) falha na segurança do serviço bancário; f) inexistência de débito; g) necessidade de repetição do indébito; h) existência de danos morais (fls. 229/246).

Recurso regularmente processado, com contrarrazões (fls. 250/266).

É o relatório.

Fundamento e decido.

A preliminar de violação ao princípio da dialeticidade arguida pelo réu em contrarrazões não comporta acolhimento.

Assim o é, porque as razões recursais deduzidas na apelação da autora são compreensíveis, e a partir de sua leitura é perfeitamente possível compreender os fundamentos da insurgência apresentada pela parte em relação à r. sentença recorrida.

Está preclusa a questão relacionada ao valor da causa. Apesar de a autora ter afirmado que, “*após a apresentação da contestação, vieram aos autos os contratos firmados em nome da autora, constantes às fls. 161/174, o que possibilitou a exata apuração do conteúdo econômico efetivamente discutido na lide*” (fls. 231), o pedido não foi formulado em réplica, operando-se, pois, a preclusão.

A sentença encontra-se devidamente fundamentada, tendo analisado os pontos essenciais ao deslinde da controvérsia, em observância ao artigo 489, do Código de Processo Civil. Ainda que redigida de forma concisa, apresenta fundamentação suficiente e atende aos requisitos previstos no § 1º do referido dispositivo legal, razão pela qual não há que se falar em nulidade por

ausência de fundamentação, devendo ser rejeitada a preliminar suscitada.

A questão relativa à valoração das provas se confunde com o mérito e com ele será analisada.

Nestes termos, fica rejeitada a preliminar.

Uma vez preenchidos os pressupostos de admissibilidade, fica recebida a apelação interposta.

Em sua inicial, relata a autora ter sido vítima de fraude em 09/09/2024, após ter sido contatada via WhatsApp por um número desconhecido, que ofereceu a renovação de empréstimos com promessa de pagamento de R\$ 2.600,00. Induzida ao erro, tiveram início três contratos de empréstimo consignado não autorizados, com descontos mensais de R\$ 483,22, R\$ 43,60 e duas parcelas de R\$ 342,72, além da utilização indevida de seu FGTS em um deles. Afirma que jamais teria contratado tais valores remotamente e que os descontos mensais somados (R\$ 526,28) comprometem sua subsistência. Ressalta falha grave na segurança do réu, que descumpriu deveres de boa-fé e cuidado nas operações bancárias.

A atividade bancária está sujeita ao regime jurídico do Código de Defesa do Consumidor, pois os bancos exercem atividade comercial figurando como fornecedores por expressa disposição do artigo 3º, "caput", da Lei nº 8.078/90, ideia explicitada no § 2º, do mesmo artigo. Neste sentido, a súmula 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Nesse contexto, incumbia aos réus comprovarem a inocorrência de falha do serviço, inexistindo fortuito interno a ensejar a sua responsabilização, o que fez, se desincumbindo de seu ônus de provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

A autora afirmou na inicial que foi induzida a erro (fls. 1), o que culminou com a concretização das transações impugnadas.

A matéria exige uma análise mais aprofundada que harmonize a responsabilidade objetiva da instituição financeira com a eventual

participação do consumidor no evento danoso.

É firme o entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, consolidado na Súmula 479, de que “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*”. As instituições financeiras respondem, também, em decorrência da aplicação da teoria do risco da atividade, conforme artigo 927, parágrafo único, do Código Civil.

Cumpra destacar, conforme assinalam doutrina e jurisprudência, a relevante distinção existente entre fortuito interno e fortuito externo, imprescindível à adequada qualificação da responsabilidade no âmbito das operações bancárias.

Conforme ensina Sérgio Cavalieri Filho, citado por Miguel Neto, *in verbis*:

“Fortuito interno é fato imprevisível e inevitável, ligado à organização da empresa, ao risco da atividade desenvolvida. No caso do transportador, por exemplo, o incêndio do veículo, o mal súbito do motorista. O fortuito externo reveste-se das mesmas características de inevitabilidade e imprevisibilidade, mas não guarda nenhuma ligação com a atividade. É fato estranho à empresa – e, como visto, identifica-se com a força maior.” [NETO, Miguel. Responsabilidade Civil dos Hospitais. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022].

A jurisprudência aplica essa distinção para delimitar a responsabilidade civil das instituições financeiras.

O fortuito interno é reconhecido nas situações em que a fraude, ainda que praticada por terceiro, decorre da exploração de vulnerabilidade inerente aos sistemas bancários, inserindo-se no risco próprio da atividade empresarial. Nesses casos, a falha dos mecanismos de segurança — que permite a atuação do fraudador — evidencia a natureza interna do evento, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição.

Essa compreensão tem sido reiteradamente aplicada por este Egrégio Tribunal de Justiça, como se observa nos seguintes precedentes, *in verbis*:

“As instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por fraudes praticadas por terceiros, configurando fortuito interno.” (TJSP; Apelação Cível 1000467-69.2024.8.26.0341; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Maracá - Vara Única; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 28/11/2024).

“Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária, que resultou em transferências de valores via PIX – Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas (...) Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ” (TJSP; Apelação Cível 1026686-96.2023.8.26.0554; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024).

Em contrapartida, o fortuito externo configura-se quando o evento danoso é completamente estranho à atividade bancária, revelando-se imprevisível e inevitável, sem qualquer relação com os riscos inerentes aos serviços prestados. Nessa hipótese, o fato rompe o nexo de causalidade afastando-se, por consequência, a responsabilidade do fornecedor.

O Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo reconhece essa excludente em situações específicas, como no seguinte precedente, *in verbis*:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIRO. INAPLICABILIDADE DA SÚMULA 479 DO STJ. RESPONSABILIDADE DO BANCO AFASTADA. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em exame 1. Apelação cível interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados. O autor sustenta que foi vítima de fraude ao realizar transferência via PIX, por ter sido vítima do golpe do falso advogado, e atribui ao Banco a responsabilidade pelos danos materiais e morais decorrentes. II. Questão em discussão A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos sofridos pelo consumidor em razão

de fraude perpetrada por terceiro mediante transferência PIX para terceiro, alegando falha na prestação do serviço bancário. III. Razões de decidir A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ, mas depende da comprovação de nexo causal entre o dano e a falha na prestação do serviço. O golpe decorreu de estelionato praticado por terceiro, convencendo o autor a transferir valores via PIX em benefício de terceiros, constituindo fortuito externo alheio à atividade bancária. A transferência foi voluntariamente realizada pelo autor, mediante uso de senha e autenticação, sem qualquer falha de segurança ou anormalidade no sistema bancário, inexistindo culpa ou omissão do banco. Configurada culpa exclusiva da vítima e do terceiro estelionatário, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, afasta-se a responsabilidade da instituição financeira. A Súmula 479 do STJ não se aplica, pois o caso não trata de fortuito interno, mas de evento totalmente desvinculado da atividade bancária. Inexistindo ato ilícito imputável ao Banco, não há que se falar em indenização por danos morais ou materiais. IV. Dispositivo e tese Recurso desprovido. Tese de julgamento: "1. A instituição financeira não responde por fraude praticada por terceiro quando inexistente falha na prestação do serviço e configurado fortuito externo. 2. A transferência voluntária via PIX, autorizada pelo consumidor mediante senha e autenticação, afasta o nexo causal com a atividade bancária. 3. A culpa exclusiva da vítima e do estelionatário exclui a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. 4. A Súmula 479 do STJ aplica-se apenas a hipóteses de fortuito interno, não incidindo quando o evento é estranho à atividade bancária.". Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, art. 14, § 3º, II; CC, arts. 389, parágrafo único, e 406, § 1º; CPC, arts. 85, §§ 2º, 11 e 98, §§ 2º e 3º. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1000475-72.2025.8.26.0030, Rel. Ricardo Pereira Junior, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 29/10/2025; TJSP, Apelação Cível 1006966-95.2025.8.26.0127, Rel. Alexandre Coelho, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2), j. 24/10/2025; TJSP, Apelação Cível 1184102-97.2024.8.26.0100, Rel. Rui Porto Dias, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 20/10/2025." (TJSP; Apelação Cível

1014976-70.2025.8.26.0405; Relator (a): Ricardo Hoffmann; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/12/2025; Data de Registro: 04/12/2025).

Portanto, o reconhecimento da responsabilidade civil das instituições financeiras nas hipóteses de fraudes bancárias depende da análise de cada caso concreto, bem como da verificação da modalidade específica de fortuito ocorrida. Em caso de fortuito externo isolado, não há responsabilidade; já na hipótese de fortuito interno, caracteriza-se a responsabilidade civil. Por fim, quando presentes tanto o fortuito externo quanto o interno, caracteriza-se a responsabilidade por culpa concorrente a depender da análise da conduta do consumidor.

No caso desta ação encontra-se caracterizado somente o fortuito externo caracterizado pelo descuido da autora, que, ao receber contato de número desconhecido por WhatsApp, acreditou que falava com o funcionário do banco, sem adotar outras cautelas à confirmação da informação, tendo sido levada pelos criminosos a fornecer os dados necessários à concretização das transações por meio digital, o que culminou no sucesso da empreitada criminosa.

Observa-se que o infeliz episódio narrado pela autora não pode ser atribuído à falha de segurança do réu. A conduta da autora, de forma voluntária e desprovida das cautelas de segurança de praxe, mostrou-se necessária para que a fraude se consumasse.

Não se pode extrair, do simples fato de o fraudador aparentar deter informações da autora, conclusão segura acerca de vazamento de dados a partir do réu.

Conforme se extrai da narrativa dos autos, a autora foi contatada por terceiro que se fez passar por preposto do réu e, no contexto da ligação, acreditou tratar-se de atendimento legítimo, passando a seguir as instruções recebidas para suposta renovação dos empréstimos com a promessa de recebimento de troco.

Dessa forma, não houve falha de segurança e prestação defeituosa de serviços, motivo pelo qual o réu não responde objetivamente pela reparação dos danos causados, por aplicação da excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Destarte, a ratificação da sentença de improcedência é medida de rigor.

Em face do decidido, majoro os honorários advocatícios devidos pela autora para 20% sobre o valor atualizado da causa, considerando o trabalho adicional em grau recursal, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

A exigibilidade da verba honorária, contudo, fica suspensa enquanto perdurar a condição de hipossuficiência da autora (fls. 68), nos termos do artigo 98, parágrafo 3º, do Código de Processo Civil.

Por derradeiro, buscando dar efetividade aos princípios da celeridade, economia e razoável duração do processo, e, na tentativa de evitar uma já costumeira oposição indiscriminada de embargos declaratórios (acarretando, eventualmente, a multa prevista no artigo 1.206, § 2º, do CPC), ficam registradas as seguintes observações: (1) quanto ao prequestionamento, têm-se por expressamente ventilados neste grau de jurisdição todos os dispositivos constitucionais e legais citados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los um a um, nem mencionar cada artigo por sua identificação numeral; e (2) a função do julgador é decidir a lide e apontar direta e objetivamente os fundamentos que, para tal, lhe foram suficientes, não havendo necessidade de apreciar todos os argumentos deduzidos pelas partes, ao contrário do que sucede com os peritos judiciais, que respondem individualmente aos quesitos ofertados nos autos. Sobre o tema, conferir na jurisprudência: STF, 1ª Turma, Emb. Decl. no Ag.Reg. no Recurso Extraordinário com Agravo nº 739.369/SC, rel. min. Luiz Fux, j. 5/11/2013; STF, 2ª Turma, Ag. Reg. no Recurso Extraordinário nº 724.151/MS, rel. min. Cármen Lúcia, j. 15/10/2013; STJ, 2ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 383.837/RS, rel. min. Humberto Martins, j. 17/10/2013; e STJ, 3ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 354.527/RJ, rel. min. Sidnei Beneti, j. 22/10/2013.

Ante o exposto, voto por **negar provimento ao recurso**.

DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS

Relator