



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000318048

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1026450-69.2024.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado CILSA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 9 de abril de 2026.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N.º 12332

APELAÇÃO Nº 1026450-69.2024.8.26.0309

APELANTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

APELADA: CILSA DA SILVA

APELAÇÃO. Ação de Inexistência de Débito c/c Consignação em Pagamento e Danos Morais com Pedido de Tutela Antecipada e Pedido Liminar. “Golpe do Brinde”. Pretensão da autora de que seja reconhecida a inexistência de débito, a devolução dos valores, bem como a condenação do réu em danos morais. Sentença de parcial procedência.

Legitimidade das operações. Pretensão do réu de que seja reconhecida a legitimidade das contratações, bem como a exigibilidade dos débitos impugnados. Cabimento. A concretização do golpe se deu mediante colaboração da vítima. Não há como imputar a responsabilidade ao Banco réu pelo golpe sofrido, porque se trata de fortuito externo.

Danos materiais e morais. Pretensão do réu de afastamento das indenizações ou redução do quantum indenizatório. Cabimento. Não se verifica o nexo de causalidade entre a conduta do apelante e os supostos danos sofridos pela apelada. Incabível a devolução de valores e a indenização por danos morais.

Sentença reformada. Honorários advocatícios majorados para 12%, nos termos do artigo 85, §11º do CPC.

RECURSO PROVIDO.

Cuida-se de recurso interposto contra a r. sentença de fls. 880/883, pela qual foram julgados **parcialmente procedentes** os pedidos deduzidos em Ação de Inexistência de Débito c/c Consignação em Pagamento e Danos Morais com Pedido de Tutela Antecipada e Pedido Liminar proposta por Cilsa da Silva contra BANCO BRADESCO S/A, BANCO INTER SA, BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A E BOTICÁRIO PRODUTOS DE BELEZA LTDA.

Sustenta o apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A (fls. 894/912), em síntese, que: a) deve ser afastada a sua responsabilidade por ausência de falha na prestação dos serviços ou de infração a qualquer dever contratual, tendo em vista que a situação ocorreu por descuido da parte apelada; b) deve ser afastada a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

condenação ao ressarcimento dos valores, pois inexistente desconto indevido; c) deve ser afastada a condenação à indenização por dano moral, pois a conduta da apelada foi determinante para concretização do suposto golpe; d) caso mantida a condenação, deve ser reduzido o *quantum* fixado a título de indenização por danos morais.

Houve apresentação de Contrarrazões (fls. 942/946).

Em juízo de admissibilidade, foi apontada a insuficiência do valor recolhido (fls. 951/952), tendo sido providenciado o complemento do preparo recursal pelo Banco réu (fls. 955/957).

Recebo o recurso nos seus regulares efeitos.

É o relatório.

A autora propôs Ação de Inexistência de Débito c/c Consignação em Pagamento e Danos Morais com Pedido de Tutela Antecipada e Pedido Liminar, requerendo: a) a declaração de inexistência dos débitos, com a consequente condenação da parte ré ao ressarcimento dos valores indevidamente descontados, em dobro, além de danos morais, no importe de R\$30.000,00 (trinta mil reais). Em síntese, alegou que foi vítima de golpe praticado por terceiros que, utilizando-se de informações pessoais obtidas por meio de fraude, realizaram transações indevidas em sua conta. Além disso, sustentou que o Banco Mercantil permitiu o acesso de um fraudador à sua conta apenas por possuir uma foto sua e o Banco Inter e o Banco Bradesco permitiram movimentações financeiras suspeitas.

Citados, os réus BANCO BRADESCO (fls. 412/443), BOTICÁRIO PRODUTOS DE BELEZA LTDA. (fls. 446/457), BANCO INTER S/A (fls. 463/479) e BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A (fls. 669/682) apresentaram suas Contestações, sustentando, em síntese, ilegitimidade passiva; que não houve falha nos serviços prestados e que as transações foram realizadas por terceiros de forma fraudulenta, sem qualquer participação ou falha. Além disso, também sustentaram a culpa exclusiva da autora por não ter tomado as devidas precauções de

segurança ao fornecer dados bancários e realizar transações sem o devido cuidado.

Houve réplica (fls. 848/876).

A r. sentença, por seu turno, julgou **parcialmente procedentes** os pedidos. Foi afastado o pedido de produção de prova oral. Entretanto, foram acolhidas as preliminares de ilegitimidade passiva do Banco Bradesco, do Banco Inter e do Boticário, porque não foi fundamentada, contra eles, uma causa de pedir na inicial. Por outro lado, em relação ao Banco Mercantil, foi rejeitada a preliminar de ilegitimidade passiva. No mérito, restou demonstrado que o Banco permitiu o acesso não autorizado à conta da autora sem a devida proteção, tendo em vista que o acesso à conta e a validação de outro dispositivo foram realizados apenas com a foto do rosto dela, o que evidencia uma grave falha de segurança no aplicativo. Embora a autora tenha cometido erro ao seguir as orientações do golpista, isso não afasta a responsabilidade do Banco, que falhou em adotar medidas de segurança adequadas. Diante disso, foi reconhecida a falha, razão pela qual foi acolhido o pedido de declaração de inexistência dos débitos relativos aos empréstimos e transferências fraudulentas. Além disso, considerando o retorno ao *status* anterior, foi determinado ao réu a devolução dos valores indevidamente transferidos, sendo permitida a compensação com os valores creditados na conta da autora em decorrência dos empréstimos anulados. Quanto ao pedido de danos morais, foi fixado o valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais). Em razão da sucumbência, o Banco Mercantil foi condenado a arcar com metade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios à advogada da autora, fixados, com fundamento no art. 85, §2º, do Código de Processo Civil, em 10% sobre o valor atualizado da condenação. Por fim, a autora foi condenada a arcar com metade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios aos patronos dos réus Boticário, Inter e Bradesco, fixados, com fundamento no art. 85, §2º, do Código de Processo Civil, em 10% sobre o valor atualizado da condenação, observada a gratuidade de justiça deferida.

Considerando os argumentos suscitados em sede recursal, os pedidos do réu **comportam acolhimento**.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A ação é declaratória de inexistência de débito c/c repetição do indébito e indenização por danos morais, na qual a autora afirma ter sido vítima de fraude, jamais tendo realizado os empréstimos impugnados.

Ainda que se considere a responsabilidade objetiva do Banco réu em face da incidência do Código de Defesa do Consumidor, impunha-se à autora a demonstração da verossimilhança de suas alegações, com finalidade de ensejar a aplicação do artigo 6º do referido Código.

Verifica-se, dessa forma, pelo próprio texto da lei, que o critério da verossimilhança é requisito para a inversão do ônus da prova. E a inversão do ônus da prova não é automática, pois fica a critério do Juízo dependendo da presença dos requisitos.

A falta de verossimilhança das alegações da autora apelada impede o reconhecimento de ato ilícito por parte do Banco. O fato descrito não encontra respaldo na prova documental. As provas dos autos dão crédito à versão apresentada pelo réu.

Segundo a inicial, em 22.8.24, a autora teria recebido, por volta das 10h30, a visita de um *motoboy* em sua residência, o qual se apresentou como empregado do réu O'Boticário, informando que teria uma encomenda a ser entregue. O suposto *motoboy* foi atendido inicialmente pela filha da autora, que se disponibilizou a retirar a encomenda e entregar à requerente. Contudo, o suposto *motoboy* se recusou a entregar, pois informou que somente poderia ser entregue em mãos. Diante da recusa, a autora foi chamada e recebeu a encomenda, ocasião em que o *motoboy* solicitou uma foto da autora segurando os produtos, o que, segundo ele, seria necessário para comprovar ao supervisor a entrega dos prêmios aos “ganhadores”.

Posteriormente, alguns meses depois, em 3.9.2024, a requerente compareceu ao Banco Mercantil para sacar seu benefício previdenciário. Entretanto, o valor do benefício não foi encontrado, estando disponível somente a quantia de

R\$13,24 (treze reais e vinte quatro centavos). Ao procurar atendimento, tomou conhecimento que foram realizados quatro empréstimos em seu nome sem o consentimento. Ficou consignado, ainda, que todos os valores creditados em conta corrente foram transferidos via PIX para pessoas desconhecidas. Diante disso, registrou um Boletim de Ocorrência (nº MC8296/2024).

Sendo assim, a narrativa demonstra que a conduta da autora foi causa suficiente para a consumação da fraude que fora vítima. Portanto, não há como imputar a responsabilidade ao apelante pelo golpe sofrido, porque se trata de fortuito externo.

A responsabilidade é do consumidor quanto ao dever de agir com zelo e cuidado na guarda de seus dados.

Diante da ausência denexo causal entre a conduta do apelante e o golpe sofrido pela apelada, deve ser aplicado o artigo 14, §3º, II, do CDC, que afasta a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços quando comprovada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

No caso, embora a autora queira responsabilizar a instituição financeira por falha na prestação de serviços, conclui-se que não foi por negligência do apelante que o fato danoso ocorreu. *In casu*, ficou evidenciado que a conduta descrita pela apelada contribuiu para que fosse vítima de terceiros.

Assim, não se verifica o nexode causalidade entre a conduta do apelante e os supostos danos sofridos pela apelada.

Neste sentido já decidiu esta C. 18ª Câmara de Direito Privado:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Golpe da falsa central de atendimento – Parte autora que, após receber ligação supostamente do banco, entrou em contato com estelionatários e informou seus dados pessoais e bancários – Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos – Pretensão do réu de reforma –

ADMISSIBILIDADE: Parte autora entrou em contato com os estelionatários, seguiu as instruções deles e realizou as transações bancárias mediante utilização de senha pessoal e intransferível. **Ausência de falha na prestação de serviço do Banco em decorrência de fortuito externo. Colaboração involuntária da vítima. Culpa de terceiro fraudador. Nexo causal rompido.** Aplicabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença reformada. **RECURSO DA PARTE AUTORA** – Pretensão de indenização por danos morais. **PEDIDO PREJUDICADO:** Diante da inversão do julgamento, com a improcedência da ação, fica prejudicado o recurso da parte autora. **RECURSO DO RÉU PROVIDO E O DA PARTE AUTORA PREJUDICADO”.** (TJSP; Apelação Cível 1002385-46.2024.8.26.0103; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Caconde - Vara Única; Data do Julgamento: 02/12/2025; Data de Registro: 04/12/2025). (grifei e destaquei).

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Golpe da falsa central de atendimento – Autora que, após receber ligação supostamente do banco, realizou transações bancárias seguindo orientações de estelionatários – Sentença de improcedência – Pretensão de reforma – **INADMISSIBILIDADE:** Autora que, ao receber uma ligação de suposta central de atendimento do banco, seguiu as instruções de estelionatários e realizou as transações bancárias e empréstimo pessoal mediante utilização de senha pessoal e intransferível. **Ausência de falha na prestação de serviço do Banco em decorrência de fortuito externo. Colaboração involuntária da vítima. Culpa de terceiro fraudador. Nexo causal rompido.** Aplicabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença mantida. **RECURSO DESPROVIDO”.** (TJSP; Apelação Cível 1002165-69.2025.8.26.0505; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Pires - 3ª Vara; Data do Julgamento: 26/11/2025; Data de Registro: 26/11/2025). (grifei e destaquei).

Os precedentes jurisprudenciais acima citados enfrentam questão semelhante àquela dos autos, razão pela qual ilustram o julgamento.

Feitas tais considerações e superadas essas questões, no que concerne à responsabilização do apelante pelos supostos danos de ordem material e moral, é descabida a imposição das sanções, pois demonstrada a culpa exclusiva da apelada pelos eventos a que se refere.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assim, o recurso do réu **merece provimento**.

Neste sentido, descabe condenar a parte ré a arcar com os ônus sucumbenciais.

Por fim, majoro os honorários advocatícios para 12% sobre o valor da condenação, atualizado, em vista do trabalho adicional desenvolvido em sede recursal, nos moldes do art. 85, §11º do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO AO RECURSO**.

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR