



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000295644

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1026517-93.2024.8.26.0451, da Comarca de Piracicaba, em que é apelante MAGALÍ DE LOURDES ALBERTINI AGUIAR DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente sem voto), ERNANI DESCO FILHO E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 1º de abril de 2026.

HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação: 1026517-93.2024.8.26.0451
Comarca: Piracicaba
Juízo de origem: 6ª Vara Cível
Juiz prolator: Rogério Sartor Astolphi
Processo: 1026517-93.2024.8.26.04514
Apelante: Magalí de Lourdes Albertini Aguiar dos Santos (Justiça Gratuita)
Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO DE APELAÇÃO. Golpe do WhatsApp. Fraudador que se passou por representante da instituição financeira. Danos materiais e morais. Inocorrência. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Sentença de improcedência. Insurgência. Não provimento ao recurso para manter a sentença recorrida por seus próprios fundamentos. Aplicação do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.

CASO EM EXAME.

1. Apelação da autora buscando a anulação da sentença, ou, sucessivamente, a reforma do decisum, com a total procedência dos pedidos.

QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

2. Cinge-se a controvérsia recursal à ocorrência de cerceamento de defesa; e, em determinar se há nexos de causalidade entre a conduta do réu e o prejuízo experimentado pela autora, vítima de fraude conhecida como golpe do WhatsApp.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

3. CERCEAMENTO DE DEFESA. Inocorrência. O juiz é o destinatário final da prova, a quem compete avaliar a conveniência de sua produção. Mérito da demanda não depende ou poderia ser abalado pelo meio probatório pretendido, sendo farta e suficiente a prova documental colacionada. Preliminar afastada.

4. MÉRITO. A autora admite que foi vítima de golpe financeiro ao acessar link fornecido via aplicativo de conversas. Não se vislumbra a falha na prestação de serviços. Incumbia à suplicante a diligência de entrar em contato diretamente com a instituição financeira requerida, por meio de seus canais oficiais de comunicação, para questionar a veracidade dos procedimentos indicados por pessoa desconhecida. A autora agiu com total ausência de cautela ao acreditar na ligação recebida. Fortuito externo. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. Caracterizada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, hipótese de excludente de responsabilidade, não há que se falar na condenação do réu ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pagamento de indenização por danos materiais ou morais.

IV. DISPOSITIVO E TESE.

5. Demanda improcedente.

6. Recurso não provido.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 6º e 17.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas nºs 297 e 479;

TJSP; Apelação Cível 1014075-36.2024.8.26.0309; Relator

(a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito

Privado; Foro de Jundiaí - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento:

17/09/2025; Data de Registro: 17/09/2025.

VOTO Nº 36665

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 188/193 que nos autos de ação de obrigação de fazer cumulada com reparação por danos morais, julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial, condenando a requerente ao pagamento dos honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor atualizado da causa (R\$ 41.557,35), ressalvada a gratuidade processual.

A autora apela.

Suscita a caracterização de cerceamento a seu direito de defesa, sob a tese de que não teve a oportunidade de produzir as provas que entendia pertinentes, em especial a testemunhal.

No mérito, alega que a instituição financeira apelada procura induzir este Juízo a erro ao afirmar a existência de relação jurídica regular com a autora, quando, em verdade, os atos teriam sido praticados por terceiros fraudadores que, segundo alega, operaram o sistema do Banco fazendo-se passar por funcionários da instituição.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Aduz que teriam sido implantados 11 (onze) empréstimos sucessivos em seu nome, sem que o Banco exigisse apresentação de documento, comprovante ou qualquer confirmação formal da contratação.

Destaca que as operações foram realizadas em sequência, com transferências imediatas via PIX, sem que a instituição financeira identificasse ou suspeitasse de eventual fraude.

Acrescenta, ainda, que sequer possuía limite disponível compatível com o volume das operações realizadas.

Invoca a Súmula 479 do STJ, dispensando a análise subjetiva de dolo ou culpa, rogando que o réu responda objetivamente pelos danos causados.

Defende a configuração do dano moral.

Pede, ao final, o provimento do apelo, desconstituída a sentença, ou, sucessivamente, julgada totalmente procedente a ação (fls. 196/212).

Tempestivo e isento do preparo, o recurso foi respondido (fls. 216/220).

Distribuiu-se o feito a este Relator por prevenção ao Agravo de Instrumento nº 2374560-63.2024.8.26.0000 (fls. 178/182).

É o relatório.

Adoto, data vênua, o relatório da sentença recorrida:

"MAGALI DE LOURDES ALBERTINI AGUIAR DOS SANTOS, devidamente qualificada, ajuizou "Ação de Obrigação de Fazer (Suspensão/Cancelamento de Empréstimo) c/c Pedido Liminar", contra BANCO

MERCANTIL DO BRASIL S/A.

Narrou, em síntese, que mantendo contrato de prestação de serviço com o réu, foi vítima de golpe pelo "vazamento de dados bancários" mediante ligação telefônica, cujo interlocutor tinha informações de documentos "confidenciais ao banco" e a informou que "poderia simular um financiamento para reduzir os 3 consignados da conta da autora, reduzindo valores e parcelas", sendo, assim, "levada a cair em um golpe, posto que através dessas informações documentos e link enviado para a autora é que foi feito a fraude e realizado mais de 11 empréstimos e liberado através de criação de uma conta digital no picpay (Banco picpay 380, agência 0001, cc.114366281-4) para enviar os para sacar pelos bandidos (sic)", tendo enviado "alguns pix" para conta criada em seu nome "e depois enviada para os bandidos" (sic).

Requeru antecipação da tutela para determinar ao réu que se abstenha de efetuar descontos em sua conta e em seus benefícios previdenciários em razão de "empréstimos realizados no dia 19.11.2024", e o julgamento de procedência para declarar a inexigibilidade desses valores, com condenação de indenização pelos danos morais (sugeriu R\$ 10.000,00) e no pagamento das verbas da sucumbência, pugnando pela tramitação prioritária, gratuidade e inversão do ônus da prova. Juntou procuração e documentos (fls. 24/62).

Deferidas a gratuidade e a prioridade de tramitação e indeferida a tutela de urgência (fls. 64/65), a autora comprovou interposição de agravo de instrumento, ao qual foi negado provimento (fls. 73/92 e 178/185).

Regularmente citado (fls. 68/69 e 157/159), o réu ofertou contestação (fls. 93/108). Preliminarmente arguiu ilegitimidade passiva e impugnou a gratuidade. A seguir e em síntese, afirmou que o empréstimo e o pix

realizado foram autorizados pela autora "mediante a senha pessoal", decorrendo eventual fraude por sua culpa exclusiva, havendo, de sua parte, boa-fé, tendo atuado "em conformidade ao direito aplicável", inexistindo defeito no serviço prestado ou ato ilícito a que tenha dado causa; impugnou a repetição de indébito, os danos morais, a inversão do ônus da prova e sua condenação nas verbas da sucumbência, requerendo extinção ou improcedência, também juntando instrumento societário, procuração e documentos (fls. 109/156).

Sobreveio réplica (fls. 160/164), seguindo-se manifestação sobre a produção de provas (fls. 175/176 e 177).

É a síntese do necessário".

Sobreveio, então, o r. decisório monocrático de improcedência (fls. 188/193), atacado pelo recurso em julgamento. E analisados os elementos trazidos aos autos, a r. sentença merece ser confirmada por seus próprios fundamentos, adotados neste acórdão "per relationem", nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Tribunal, em vigor desde 4 de novembro de 2009, que assim dispõe: "*nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la*".

Preliminarmente, afasta-se a ocorrência de cerceamento de defesa no presente caso. Importante destacar que o juiz é o destinatário final da prova, a quem compete avaliar a conveniência de sua produção.

A controvérsia jurídica dos autos prescinde da dilação probatória, mediante oitiva de testemunhas.

O mérito da demanda, corretamente delimitado pelo juízo, não depende ou poderia ser abalado pelo meio probatório pretendido, sendo farta e suficiente a prova documental colacionada.

Superada esta questão, passa-se à apreciação do mérito recursal.

Qualifica-se a relação havida entre as partes como de consumo, enquadrando-se os litigantes nos conceitos legais de consumidor e fornecedor, em consonância aos artigos 2º, 3º e 17 da Lei nº 8.078/1990:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Cabe ressaltar a aplicabilidade da legislação especial, conforme entendimento já sedimentado pelo Superior Tribunal de Justiça, com a publicação da Súmula nº 297: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Conforme se verifica nos autos, a ocorrência de fraude é fato incontroverso.

Cinge-se, pois, a controvérsia em determinar se o

requerido é responsável por eventuais danos suportados pela requerente enquanto vítima da fraude narrada.

No caso vertente, a aplicação da legislação consumerista não enseja a adoção de entendimento diverso daquele exarado pelo D. Juízo de Origem, eis que, não há qualquer prova de que o réu tenha tido ingerência na situação vivenciada.

Pelo contrário, as provas documentais produzidas e as versões das partes apresentadas nos autos demonstram que a hipótese é de fraude praticada por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

A própria suplicante admite que o contato veio pelo aplicativo de mensagens WhatsApp (número 21 983602213), e que clicou deliberadamente no link enviado pelo terceiro fraudador a fim de “*simular um financiamento para reduzir os 3 consignados da conta da autora, reduzindo valores e parcelas*” (fl. 3).

Conforme o Boletim de Ocorrência: “*A Polícia Civil do Estado de São Paulo, neste ato representada pela Autoridade Policial signatária, teve conhecimento por intermédio da vítima, relatando que uma pessoa estava se passando pelo Banco Mercantil entrou em contato com a vítima utilizando o número 21 983602213 falando que iria fazer uma simulação de empréstimo no nome da vítima, e que não iria fazer nenhum empréstimo sem autorização da vítima, a pessoa que se passava pelo banco ligou três vezes na mesma semana falando novamente sobre a simulação de empréstimo. O mesmo autor que estava entrando em contato com a vítima abriu uma conta pela PicPay utilizando os dados da vítima, onde o autor efetuou os empréstimos totalizando R\$ 18.019 do Banco Mercantil, totalizando R\$*

37.447 reais, na Caixa Econômica totalizando R\$ 2000,00, todos esses valores foram enviados via PicPay tendo como beneficiário Nathalia Oliveira Ramos” (fls. 28/29).

Como bem pontuou o I. Magistrado de 1º Grau:
“Desse relato não se extrai qualquer elemento, ainda que indiciário, que permita afirmar-se que houve "vazamento de dados bancários" ou o repasse de informações de documentos "confidenciais ao banco", restando evidente que a autora, de forma incauta, acabou ludibriada por terceiro ao efetivar contrato de empréstimo como se fora uma "simulação", e, mediante orientação dessa(s) pessoa(s), transferiu valores seus a terceiros, tendo declarado à Autoridade Policial, como é visto acima, que "todos esses valores foram enviados via Pix tendo como beneficiário Nathalia Oliveiras Ramos".

Observe-se que o "Histórico" narrado ao tempo da lavratura do boletim de ocorrências é retratado nos extratos e comprovantes de remessa "Pix" juntados com a inicial (fls. 55/62)” (fl. 191).

Lamentável a situação, que não é novidade nos dias atuais.

Contudo, poderia a requerente ter procurado o canal institucional do Banco requerido a fim de confirmar a tratativa ofertada pelo fraudador via WhatsApp. Como a autora não se cercou desse cuidado, não há como atribuir à instituição financeira a responsabilidade pelos danos experimentados pela demandante.

Ainda que os valores das transferências tenham sido superiores ao padrão das operações realizadas pela autora (fls. 55/56), observa-se que esta não agiu com a mínima cautela exigida

para se prevenir da ocorrência de fraudes desta natureza, que vem sendo amplamente divulgadas nos meios de comunicação.

Evidencia-se que o golpe somente se consumou porque a própria autora possibilitou o acesso de terceiros à sua conta bancária, ao clicar voluntariamente em link encaminhado pelos fraudadores.

Não se constata, assim, falha na prestação do serviço por parte do requerido, que não participou nem contribuiu para a ocorrência do evento danoso.

Tal premissa também afasta a aplicação da Súmula 479, do Col. Superior Tribunal de Justiça (*“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*), haja vista não se tratar, como dito, de fortuito interno.

Dessa forma, caracterizado o fortuito externo, configurada a excludente de responsabilidade, prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC, inexistente, por parte do réu, conduta abusiva ou ilícita a ensejar o dever de indenizar.

Nesse sentido a jurisprudência:

Inexigibilidade de débito c/c indenização por danos materiais e morais – Contrato bancário – "Golpe da falsa central de atendimento" – Recebimento de telefonema de suposto funcionário da instituição financeira, que informa a contratação de empréstimo (não reconhecido pela parte) e pede ao cliente que entre em contato com a casa bancária através do telefone indicado pelo próprio golpista – Vítima

direcionada à falsa central de atendimento, disponibilizando informações sigilosas – Movimentações bancárias posteriormente não reconhecidas – Comunicação ao banco após os eventos descritos – Culpa exclusiva da vítima e de terceiro – Artigo 14, §3º, inciso II, do CDC – Reconhecimento – Ausência de falha na prestação de serviços, bem como de responsabilidade do réu – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Fortuito externo – Prévia análise do perfil do usuário – Conduta que caracteriza mera liberalidade do fornecedor – Ausência de vinculação ou obrigação contratual nesse sentido – Improcedência dos pedidos – Sentença reformada – Inversão do ônus de sucumbência. Recurso provido.

(TJSP; Apelação Cível 1018850-37.2022.8.26.0577; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/03/2023; Data de Registro: 21/03/2023).

Apelação. Ação declaratória de nulidade de empréstimo cumulada com indenização por dano material e moral. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. Discussão quanto à regularidade na contratação de empréstimo. A responsabilidade das instituições financeiras, conforme o Código de Defesa do Consumidor (CDC), prevista em caso de falha na prestação dos serviços diante de eventual fortuito interno, não se verifica na presente situação. A ausência de provas de que o golpe ocorreu em decorrência de falha de segurança. Fraude que decorreu de ação exclusiva de terceiros e de falta de cautela da autora ao acessar link, sem relação direta com a segurança do ambiente eletrônico das rés. Hipótese que configura culpa exclusiva do consumidor e de terceiros (art. 14, §3º, do CDC). Sentença mantida. Honorários



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

advocatícios majorados nesta fase recursal, observada a gratuidade. Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1014075-36.2024.8.26.0309; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/09/2025; Data de Registro: 17/09/2025).

Mantida a sentença de improcedência da ação, resta inalterada a distribuição da sucumbência, majorando-se os honorários advocatícios devidos pela autora à parte adversa de 15% para 16% sobre o valor corrigido da causa, nos termos do artigo 85, parágrafo 11, do CPC/15, suspensa a exigibilidade em face de litigar sob o abrigo da gratuidade judiciária.

Pelo exposto, nega-se provimento ao recurso.

HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS
Relator