



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000156350

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1035020-47.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante MARINALVA SAMPAIO DE BRITO, é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 PEDRO KODAMA (Presidente) E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 28 de fevereiro de 2026.

DANIEL BLIKSTEIN
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1035020-47.2024.8.26.0405
Comarca: Osasco
Apelante: Marinalva Sampaio de Brito
Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A
Juiz(a) de Primeiro Grau: Dra. Liege Gueldini de Moraes

Voto nº 00156

AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E MATERIAL. Golpe da falsa “Central de Atendimento” ou “Falso Funcionário”. Ligação telefônica informando sobre suposta oferta para redução dos juros de empréstimo consignado. Autora que seguiu orientação da falsária e informou sua senha, dando acesso remoto aos seus dados bancários. Realização de empréstimo e transferência via Pix. Golpe dependeu de atuação única e exclusiva da vítima. Ausência de falha na prestação de serviços da instituição financeira. Nexó de causalidade não demonstrado. Excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC. Sentença de improcedência mantida e confirmada. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 172/175, que julgou improcedente ação declaratória c.c. indenização por danos morais e materiais, condenando a parte autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% do valor da causa, observada a gratuidade de justiça.

Recorre a autora em busca da reforma da sentença, alegando, em síntese, fragilidade da segurança do apelado, que deixou o golpista ter acesso ao telefone da autora. Aduz que o golpe só foi possível mediante informações extraídas da instituição financeira e utilização do aplicativo do banco para concretizar a fraude.

Pede a nulidade do contrato de empréstimo firmando de forma fraudulenta e, por via de consequência, a devolução dos valores descontados indevidamente, com a devida correção monetária e juros de mora, além do provimento do pedido de danos morais.

Recurso tempestivo, isento de preparo e não contrariado.

É o relatório.

O recurso não merece provimento.

Com efeito, conforme consta da inicial, em 20/09/2024 a apelante

foi vítima de golpe que *“se deu através de mensagens de whatsapp em que o falso representante fez contato com a autora”*, sendo que o *“golpe teve várias fases, sendo a primeira e mais importante foi o convencimento da golpista fazendo com que a autora lhe passe sua senha para efetuar o desconto de juros de seu empréstimo, e assim foi feito”*. Ocorre que a operação fraudulenta acabou gerando *“contratação de empréstimo rápido”* e, de posse da senha, a golpista fez uma transferência via Pix do valor do empréstimo original, de R\$3.656,00.

Como se vê, em que pese a lamentável situação vivenciada pela apelante, não foi demonstrado que a instituição ré tenha concorrido para a efetivação da prática delituosa, como por exemplo, com o vazamento dos dados sigilosos

Como bem consignado na r. sentença, *“a própria autora admitiu ter confiado dados e senha a terceiro que se passou por preposto do Banco réu, valendo salientar que os prints do diálogo de fls. 17 e ss., mediante aplicativo de whatsapp, demonstram que nem mesmo há qualquer autenticidade da titularidade do número de contato (demonstração de titularidade da linha pelo Banco), que sequer possui identificação.”*

A autora não comprovou ter entabulado conversa por meio dos canais oficiais da instituição financeira, havendo desídia da sua parte ao deixar de checar a veracidade dos fatos informados por suposta preposta da instituição financeira.

Logo, a concretização do golpe dependeu de atuação única e exclusiva da vítima, que seguiu orientações e realizou procedimentos instruída pela golpista, em dispositivo regularmente habilitado, conduta que constituiu causa eficiente do dano.

Não se ignora o número crescente de golpes praticados via WhatsApp, como no caso dos autos, mas também se sabe que são divulgadas nas grandes mídias, com certa frequência, informações a respeito de novos golpes praticados, alertando as pessoas a se atentarem para a veracidade de dados pessoais e bancários antes de efetuarem qualquer tipo de operação.

Conquanto as normas do Código de Defesa do Consumidor sejam, em tese, aplicáveis ao caso, não estão presentes os elementos autorizadores da inversão do ônus da prova, havendo excludente de responsabilidade prevista no art.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

14, § 3º, II, do CDC.

É caso, portanto, de reconhecer o rompimento do nexo de causalidade, afastando a responsabilidade civil da instituição financeira pela lamentável situação vivenciada pela autora, vítima do golpe da “falsa central”.

Neste sentido, julgados desta C. Câmara e desta Casa:

“DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATOS DE CONSUMO – BANCÁRIOS – Ação declaratória e indenizatória – Sentença de parcial procedência – Mútuo e transferências via PIX - "Golpe da falsa central de atendimento" "Golpe do falso funcionário" – Fortuito externo caracterizado a obstar incidência da Súmula STJ 479 – Prestação de serviço defeituoso não caracterizado – Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II verificada – Ausência de responsabilização e obrigação de indenizar – Ação improcedente – Decaimento invertido – Sentença substituída – Recurso do banco provido, e recurso da parte ativa não conhecido.” (TJSP; Apelação Cível 1001840-87.2023.8.26.0627; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Teodoro Sampaio - Vara Única; Data do Julgamento: 05/12/2025; Data de Registro: 08/12/2025).

“Ação de restituição c.c danos materiais – Transferências bancárias realizada pelo autor através de PIX em benefício de terceiro, sendo vítima de golpe – Golpe da falsa central de atendimento do Banco - Golpista se passou por funcionário do Banco – Sentença de improcedência – Aplicação do CDC – Responsabilidade objetiva da instituição financeira, elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC – Culpa exclusiva do autor evidenciada – O autor vítima de golpe de engenharia social, transferiu valores através de PIX para conta de terceiro, sem se certificar quanto a veracidade das informações e fonte de dados – Transferências realizadas através de PIX, inviabilizando a tomada de providências para evitar a fraude ou minimizar suas consequências – Falha do Banco na prestação de serviços bancários não evidenciada – Fortuito externo a excluir o dever de indenizar – Sentença de improcedência mantida – Recurso negado.” (TJSP; Apelação Cível 1003740-82.2025.8.26.0224; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2025; Data de Registro: 19/12/2025).

“GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. Indenização por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

danos materiais e morais. Incidência do CDC. Inexistência dos requisitos autorizadores da inversão do ônus da prova. Ausência de verossimilhança. Substrato probatório constante nos autos demonstra não provada a falha na prestação de serviços pelo réu, consistente no alegado vazamento de dados. Demandante que não comprovou a ligação telefônica por transcrição. O número indicado não consta dos canais de atendimento do banco réu. Narrativas contraditórias no curso do feito, em confronto com a prova acostada aos autos. Constatada a desídia da apelante ao deixar de checar a veracidade dos fatos informados pela suposta preposta da casa bancária, antes de realizar os procedimentos que lhe foram instruídos, no intervalo de dois dias. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1023043-61.2023.8.26.0577; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/06/2024; Data de Registro: 20/06/2024).

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, ficam expressamente prequestionados todos os artigos legais e constitucionais mencionados.

Ante o exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

DANIEL BLIKSTEIN
Relator