



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000252314**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1039218-02.2024.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada INES TORRES MARTIN (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, 23 de março de 2026.

**ERNANI DESCO FILHO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N.º 12092

APELAÇÃO Nº 1039218-02.2024.8.26.0576

APELANTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

APELADA: INÊS TORRES

APELAÇÃO. Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Repetição de Indébito e Indenização por Danos Morais. Operações Fraudulentas. 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 procedência.

Legitimidade das operações. Pretensão do réu de que seja reconhecida a legitimidade da contratação e das transações realizadas, bem como a exigibilidade dos débitos impugnados. Cabimento. A concretização do golpe se deu mediante colaboração da vítima. Realização de transações mediante uso de senhas pessoais e intransferíveis. 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 20%, nos termos do artigo 85 do CPC.

RECURSO PROVIDO.

Cuida-se de recurso interposto contra a r. sentença de fls. 147/152, pela qual foram julgados **procedentes** os pedidos deduzidos em Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Repetição de Indébito e Indenização por Danos Morais proposta por Inês Torres contra BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

Sustenta o apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A (fls. 169/183), em síntese, que: a) deve ser afastada a sua responsabilidade, por ausência de falha na prestação de serviço ou de infração a qualquer dever contratual; b) deve ser afastada a condenação ao ressarcimento dos valores indevidamente cobrados; c) deve ser afastada a condenação à indenização por dano moral.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Decorreu o prazo sem apresentação de Contrarrazões (fl. 190).

Houve recolhimento do preparo recursal.

Recebo o recurso nos seus regulares efeitos.

**É o relatório.**

A autora propôs Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Repetição de Indébito e Indenização por Danos Morais, relatando que, em 01.04.2024, recebeu ligação de um suposto funcionário da ré, informando a possibilidade de repactuação de sua dívida, ocasião na qual as parcelas ficariam menores. Aduziu que, desconfiada, encerrou a ligação. Entretanto, na mesma data constatou a existência de desconto indevido, relativamente ao contrato nº 1244027 (contrato de compra de dívida), tendo como beneficiário Igor Barcelos de Oliveira e a empresa SUMUP SOCIEDADE DE CRÉDITO DIREITOS S.A, no valor de R\$ 9.400,00 (nove mil e quatrocentos reais). Pontuou que consta, ainda, empréstimo sob nº 807506196, incluído na mesma data, no valor de R\$17.041,48 (dezessete mil, quarenta e um reais e quarenta e oito centavos), com parcelas de R\$385,05 (trezentos e oitenta e cinco reais e cinco centavos), o qual também desconhece. Sustentou que jamais contratou qualquer empréstimo, tampouco realizou transação de crédito com a ré. Diante disso, requereu: a) a declaração da inexigibilidade do débito referente aos contratos mencionados, com a consequente condenação da parte ré ao ressarcimento dos valores indevidamente descontados, em dobro, além de danos morais, no importe de R\$21.180,00 (vinte e um mil, cento e oitenta reais).

A decisão de fls. 47/48 deferiu a tutela cautelar de urgência para o fim de determinar a suspensão dos descontos futuros do contrato objeto da presente lide.

Citado, o réu apresentou contestação (fls. 54/68), relatando que os contratos foram firmados eletronicamente em 01.04.2024 e 02.04.2024, mediante utilização de senha bancária, e os valores creditados em conta de titularidade da autora. Relatou não ser possível concluir pela ocorrência de fraude, haja vista que os

contratos foram realizados mediante utilização de dados bancários sigilosos, que só a autora detém a posse, razão pela qual inexistente o dever de restituir ou indenizar.

Houve réplica (fls. 136/138).

A r. sentença, por seu turno, julgou **procedentes** os pedidos. No caso dos autos, os documentos juntados aos autos comprovaram que a parte ré averbou junto ao INSS, em detrimento da parte autora, o empréstimo nº 807506196, supostamente celebrado em 01.04.24, no valor de R\$17.041,48, promovendo desconto de prestação no valor de R\$385,05 (fls. 24). Além disso, foi feita transferência via PIX, a partir da conta corrente da autora junto ao réu, no valor de R\$9.400,00 para Igor Barcelos de Oliveira, em 01.04.24 (fl. 127). No caso, não seria possível exigir da autora a prova de fato negativo, de modo que caberia à ré fazer prova inequívoca da celebração dos negócios infirmados pela autora, prova que omitiu, sendo insuficientes os documentos trazidos com a defesa, consistentes em telas sistêmicas, uma vez que marcadamente unilaterais. Em que pese as alegações, a instituição ré nada trouxe aos autos que comprovasse que a transferência e a contratação se deram regularmente, muito menos que permitisse identificar ou vincular os atos das transferências à conduta da própria autora, imputando-lhe a responsabilidade por suposta facilitação do acesso virtual. Ao que tudo indica, a movimentação financeira foi realizada por meio de internet *banking*, fora de agência física, de modo que acessada remotamente com a digitação do número da conta, agência do correntista e senha. Mas mesmo em se tratando de transações que, em regra, exigem a utilização de senha pessoal e *token*, isso não foi suficiente para concluir pela utilização efetiva e autêntica pelo correntista, tendo em vista a falibilidade do sistema eletrônico. A instituição financeira não provou que seu sistema de segurança de dados não apresentou falhas, tendo pugnado pelo julgamento antecipado da lide. Patente, pois, a responsabilidade do Banco, sendo de rigor o reconhecimento da inexigibilidade dos débitos e do dever de restituição das quantias pagas pela parte autora, relativamente às operações irregulares. Foi determinada a restituição dos valores pagos pela autora, por sua vez, em dobro, porquanto inexistente justificção para os descontos. Quanto aos danos morais, foi fixada a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenização em R\$5.000,00 (cinco mil reais). Diante da sucumbência, o réu foi condenado ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, arbitrados em 15% sobre o valor da condenação.

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

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 o empréstimo impugnado ou realizado as demais transações.

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, a autora teria recebido uma ligação de um suposto funcionário da instituição financeira informando sobre a possibilidade de repactuação de uma dívida. Aduziu que, desconfiada, encerrou a ligação. Posteriormente, na mesma data, constatou a existência de descontos indevidos e transações indevidas, tendo como beneficiário Igor Barcelos de Oliveira e a empresa SUMUP SOCIEDADE DE CRÉDITO DIREITOS S.A, no valor de R\$ 9.400,00 (nove mil e

quatrocentos reais). Além disso, um contrato de empréstimo também foi firmado na mesma data, no valor de R\$17.041,48 (dezessete mil, quarenta e um reais e quarenta e oito centavos), com parcelas de R\$385,05 (trezentos e oitenta e cinco reais e cinco centavos).

Diante disso, a narrativa demonstra que a conduta da autora foi causa suficiente para a consumação da fraude que fora vítima.

A autora admite que recebeu ligação de um suposto funcionário do Banco, tendo permanecido em contato durante certo período, somente encerrando a ligação após notar diferença no atendimento, conforme explicou na exordial: “(...) desconfiada da forma em que o atendimento estava se desenrolando, com propostas vagas e vocabulários diferentes com as tratativas com a gerência do banco, esta de pronto encerrou a ligação” (fl. 3).

No caso, foi demonstrado através das telas sistêmicas apresentadas que as movimentações financeiras foram realizadas por meio de internet *banking*, ou seja, acessada remotamente com a digitação do número da conta, agência do correntista e senha.

Analisando o relato da autora, percebe-se que ela foi vítima de golpe. 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 pessoais.

Diante da ausência de nexo 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 autora contribuiu para que fosse vítima de terceiros.

Assim, não se verifica o nexo de 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.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*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.

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 20% sobre o valor da condenação, atualizado, em vista do trabalho adicional desenvolvido em sede recursal, nos moldes do art. 85 do Código de Processo Civil, observada a gratuidade.

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

**ERNANI DESCO FILHO**  
**RELATOR**