



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000185170**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1054755-38.2024.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada MARIA HELENA RODRIGUES HONORATO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente) E HERALDO DE OLIVEIRA.

São Paulo, 6 de março de 2026.

**MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APEL. Nº: 1054755-38.2024.8.26.0576**

**COMARCA: SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**

**APTE.: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A**

**APDA.: MARIA HELENA RODRIGUES HONORATO (JUSTIÇA GRATUITA)**

**JUIZ: ALEXANDRE ZANETTI STAUBER**

**VOTO Nº: 11225**

**EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATO BANCÁRIO. IMPROCEDÊNCIA.**

I. Caso em Exame: Ação declaratória de nulidade de contrato cumulada com indenização por danos materiais e morais. A autora alega ter sido vítima de fraude ao receber ligação de suposto representante do banco réu, resultando em descontos indevidos em seu benefício previdenciário. Requer a declaração de inexistência do empréstimo e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão: A questão em discussão consiste em determinar se o banco réu é responsável pelos danos causados à autora em decorrência de fraude praticada por terceiros.

III. Razões de Decidir: A responsabilidade do banco réu é afastada, pois o evento lesivo decorre de fato de terceiro, sem falha na prestação do serviço bancário. A autora não adotou as cautelas necessárias, contribuindo para a ocorrência da fraude, caracterizando culpa exclusiva de terceiro.

IV. Dispositivo e Tese: Recurso provido. Pedido inicial julgado improcedente.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco é afastada em casos de fraude por terceiros, sem falha no serviço. 2. A culpa exclusiva de terceiro exclui a responsabilidade do banco.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 2º, 3º, 14, § 3º, II.

Código de Processo Civil, art. 85, § 2º, 98, § 3º.

Jurisprudência Citada: STJ, Súmula nº 297.

STJ, Súmula nº 479.

TJSP, Apelação Cível nº  
1001011-51.2022.8.26.0301, Rel. Francisco  
Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j.  
17.01.2025.

TJSP, Apelação Cível nº  
1024485-86.2022.8.26.0451, Rel. Nelson Jorge  
Júnior, 13ª Câmara de Direito Privado, j.  
21.02.2024.

TJSP, Apelação Cível nº  
1016090-80.2024.8.26.0566, Rel. M.A. Barbosa  
de Freitas, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo  
Grau – Turma I (Direito Privado 2), j.  
30.10.2025.

TJSP, Apelação Cível nº  
1061433-58.2024.8.26.0224, Rel. Fernão Borba  
Franco, 24ª Câmara de Direito Privado, j.  
13.10.2025.

TJSP, Apelação Cível nº  
1017069-82.2023.8.26.0564, Rel. Carlos Abrão,  
14ª Câmara de Direito Privado, j. 02.10.2023.

### Vistos.

Trata-se de apelação contra sentença de fls. 158/168, integrada pela decisão de fls. 179, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de nulidade de contrato c/c indenização por danos materiais e morais, nos seguintes termos: *“para DECLARAR a nulidade dos contratos de empréstimo em questão entre as partes (nº 950000775988 fls. 99/100 e nº 950001219007 fls. 102/104), assim como os débitos por meio dele constituídos, devendo a ré proceder à baixa dos contratos e os descontos ocorridos, retornando a conta da parte autora ao status quo ante (devolução dos valores indevidamente decontados, corrigidos monetariamente desde a data dos descontos indevidos e acrescidos de juros moratórios legais desde a data da citação. [...] Com relação aos honorários advocatícios: a) arcará a ré com honorários advocatícios,*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*ora arbitrados, de forma equitativa e de acordo com o artigo 85, parágrafos 2º e 8º, do Código de Processo Civil, no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais). b) arcará a parte autora com os honorários advocatícios do patrono da ré referente a parte do pedido julgado improcedente, ora fixados, também de acordo com o art. 85, parágrafos 2º e 8º, do Código de Processo Civil, no valor de R\$ 700,00 (setecentos reais), observando que por se tratar de parte beneficiária da Justiça Gratuita somente será obrigatório o pagamento no caso do beneficiado poder com elas arcar sem prejuízo próprio ou sustento da família (artigo 98, parágrafo 3º, do CPC/2015)”.*

Recorre o banco réu (fls. 182/192), sustentando a culpa exclusiva da consumidora, que confessou ter recebido contato de terceiro e, negligentemente, seguido a orientação de golpistas. Subsidiariamente, pleiteia o reconhecimento da culpa concorrente da demandante.

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o recurso é tempestivo, foi regularmente processado, preparado (fls. 193/194) e respondido (fls. 198/207).

**É o relatório.**

Cuida-se de ação declaratória de nulidade de contrato c/c indenização por danos materiais e morais, alegando a autora *“ter recebido uma ligação de um suposto representante do réu informando a realização de um empréstimo em seu nome, informando todos os dados da autora. Aduz que o representante disponibilizou um link para que a autora pudesse realizar a devolução dos valores*

*depositados em sua conta, caso quisesse cancelar a operação. Informa ter devolvido o valor através do link constatando, posteriormente, que o banco réu passou a efetuar descontos em seu benefício previdenciário referente ao empréstimo. Aduz que o referido empréstimo nunca passou em sua conta, além dos valores descontados excederem a quantia permitida pela legislação, consumindo 63% dos seus rendimentos. Requer, portanto, a concessão dos benefícios da justiça gratuita e da tutela provisória, a fim de suspender as cobranças em seu benefício. No mais, pugna pela procedência da ação, declarando a inexistência do empréstimo e condenando o réu ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 14.120,00” (fls. 158).*

*O banco réu, por sua vez, “alegou a legalidade da contratação efetuada via Internet Banking, seguindo todos os protocolos de segurança, com as informações confidenciais necessárias. Ressaltou que o acesso ao aplicativo do réu só é permitido através da utilização de senha pessoal de cada cliente ou com a utilização de biometria facial, permitindo concluir que toda a movimentação efetivada se deu pela sequência de atos praticados pela autora, acrescentando que a autora não entrou em contato com o requerido reportando qualquer furto ou solicitando o cancelamento de seu cartão. Asseverou pela inexistência de falha na prestação de seus serviços ou de qualquer irregularidade e negligência pelo réu, não havendo de se falar em danos morais. Aduziu, ainda, excludente de responsabilidade do requerido e fortuito externo” (fls. 159).*

A r. sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos.

Pois bem.

Tornou-se inconteste que a contratação do

empréstimo consignado, pela autora, deu-se por razão da conduta de terceiros fraudadores, que, enleando aquela em narrativa falseada, fizeram-na pactuar mútuo e transferir-lhes a quantia daí advinda.

Não obstante, impossível que se estenda ao banco apelante a responsabilidade pelo evento lesivo, porquanto o fato aqui tratado não caracteriza fortuito interno, mas fato de terceiro. Explico.

À hipótese *sub judice* são aplicáveis as disposições do Código de Defesa Consumidor, pois que, sem dúvida, a autora constitui-se consumidora, nos exatos termos do art. 2º, *caput*, do diploma legal, porquanto destinatária final do serviço bancário ofertado pelo banco réu.

De outro lado, o banco réu se enquadra na definição legal de fornecedor, consoante o disposto art. 3º, *caput*, do mesmo diploma, uma vez que se organiza empresarialmente para oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

Cabe lembrar também a Súmula nº 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Assim, a relação contratual em testilha é de consumo, de modo que a responsabilidade do banco réu independe da prova de culpa, nos termos do art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor. O § 3º do mesmo artigo dispõe, contudo, sobre as excludentes de responsabilização, quais sejam, a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

No caso, como já assinalado, não vislumbro a existência de defeito do serviço disponibilizado pelo banco réu, mas, antes, o despontar de excludente de responsabilidade, justamente por se ter dado a laceração por conduta exclusiva de terceiro.

Ora, nada de diferente poderia ter realizado o banco réu, para impedir o crime perpetrado contra a autora, já que não despontava indício de fraude nas operações realizadas com uso das credenciais pessoais e intransferíveis da demandante e, quão menos, aceno à precariedade dos mecanismos de segurança a tanto adotados. Antes, há assertiva da própria autora no sentido de que se teriam valido os terceiros de maquinação cuja sofisticada narrativa conduziu aquela à celebração do negócio e transmissão dos valores que daí advieram.

As circunstâncias em que se deram os fatos narrados na inicial demonstram que a própria autora deixou de adotar as cautelas necessárias, seguindo curso por entre todos os comandos dos fraudadores, permitindo-lhes, assim, acesso ao produto bancário no qual operada, então, as transações desviantes. No boletim de ocorrência de fls. 30/31 a autora assume ter recebido mensagens de um número de telefone desconhecido, acessado o *link* recebido e seguido as instruções dos golpistas.

Com efeito, é o cliente o guardião da senha e dos demais elementos de segurança, de uso pessoal e intransferível. Tal sistema, bem utilizado, garante muito boa segurança de acesso ao serviço. Por sua vez, deve haver, sempre, a máxima precaução do consumidor, quando da realização de quaisquer transações que tenham como objeto o depósito de valores. Incumbia à autora desconfiar do requerimento de paga a terceiros outros, que não o ente bancário. Não o fazendo, assumiu o risco de se envolver em fraude praticada por terceiros, sem a participação da instituição demandada.

Logo, não se trata de fortuito interno, pois o ente financeiro em nada concorreu com o evento danoso, sendo-lhe, em verdade, impossível obstá-lo.

Os danos suportados pela autora, portanto,

decorrem da responsabilidade exclusiva de terceiro, sem qualquer participação comissiva ou omissiva do banco réu, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, não se aplicando o disposto na Súmula nº 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça.

Compete a responsabilidade pelo pagamento das perdas e danos aos beneficiários das transações.

Imperiosa, assim, a reforma da sentença exarada, de modo a julgar improcedente o pedido inicial.

Em igual soar, esta Colenda Câmara, quando do apreço de caso análogo:

*“Ação de indenização por danos materiais e morais – Golpe da falsa central de atendimento – Improcedência – Autora recebeu ligação telefônica informando a respeito de transação suspeita em sua conta corrente, atendendo ligação do telefone fornecendo QR CODE aos criminosos – Responsabilidade objetiva do prestador de serviço requerido, somente elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC – Culpa exclusiva da requerente evidenciada – Autora acatou orientações suspeitas de terceiro, fornecendo QR CODE – Prova produzida evidenciando manifesta responsabilidade da autora ao seguir orientações suspeitas sem agir com cautela, passando informações e acesso a dados sensíveis de sua conta – Falha na prestação do serviço do Banco réu não demonstrada – Quebra do nexos causal evidenciado – Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar do Banco réu – Sentença mantida – Recurso negado.”* (Apelação Cível nº 1001011-51.2022.8.26.0301; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 17.01.2025; destaquei)

*“APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA –*



*CONTRATO BANCÁRIO – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – GOLPE DA PORTABILIDADE – CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. – Descontos em benefício previdenciário do consumidor – Alegação de fato de terceiro ou de culpa exclusiva do consumidor - Pagamento direcionado para conta de terceiros – Acolhimento – Possibilidade: – Não há que se cogitar em inexigibilidade de dívida e indenização por danos morais, em razão de descontos em benefício previdenciário, se houve comprovação de que a autora forneceu dados sensíveis à terceiros. Situação à excludente decorrente da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, prevista no inciso II, §3º, do artigo 14 do CDC. RECURSO DA AUTORA NÃO PROVIDO. RECURSO DO RÉU PROVIDO.” (Apelação Cível nº 1024485-86.2022.8.26.0451; Relator (a): Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracicaba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/02/2024; destaquei)*

Ainda, este Egrégio Tribunal de Justiça, por outras de suas Câmaras:

*“APELAÇÃO DO RÉU – CONTRATO BANCÁRIO – GOLPE DA FALSA CENTRAL – Autora recebeu contato de golpista via mensagem em aparelho de celular, o qual se passou por funcionário do réu, onde a postulante é correntista – Autora acessou link em que realizou chamada de vídeo por mais de duas horas com o falsário, atendendo suas solicitações, o que culminou em um empréstimo e duas transferências via Pix para a conta de terceira - Inescusável falta de cautela ao se deixar enganar, sem o mínimo cuidado de verificar a origem das mensagens recebidas de número não oficial – Manifesta imprudência e negligência da autora, que elimina a responsabilidade objetiva do réu – Incidência do art. 14, § 3.º, inciso II, CDC – Fortuito externo – Inaplicabilidade do que preceitua a súmula nº 479, do C. STJ - Consequentemente, ofensa moral não configurada – Sentença reformada - RECURSO PROVIDO,*

*para julgar improcedentes os pedidos iniciais.” (Apelação Cível nº 1016090-80.2024.8.26.0566; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Data do Julgamento: 30.10.2025; destaquei)*

*“Apelações. Ação declaratória de inexistência de negócio jurídico cumulada com indenização por danos morais. Fraude decorrente de golpe de "phishing". Envio de link falso, com domínio não oficial da instituição financeira, levando o consumidor a fornecer dados sensíveis a terceiros. Conduta do consumidor que contribuiu para o resultado danoso. Fortuito externo caracterizado. Excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, II, do CDC. Inexistência de nexo de causalidade entre a atuação da instituição e o dano. Sentença de parcial procedência reformada. Recurso do banco provido para julgar improcedente o pedido. Prejudicado o recurso do autor.” (Apelação Cível nº 1061433-58.2024.8.26.0224; Relator (a): Fernão Borba Franco; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 13.10.2025; destaquei)*

**“APELAÇÃO - AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE EMPRÉSTIMO E DEVOLUÇÃO DE QUANTIAS PAGAS CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA - ~SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - RECURSO - AUTOR QUE RECEBEU CONTATO VIA WHATSAPP DE SUPOSTA FUNCIONÁRIA DO REQUERIDO SUGERINDO A REALIZAÇÃO DE UM EMPRÉSTIMO PARA A QUITAÇÃO DE OUTROS 03 EXISTENTES - CONTRATAÇÃO DE CONSIGNADO COM REALIZAÇÃO DE 3 PIX PARA OS FRAUDADORES - JUNTADA PARCIAL DA CONVERSA - IMPOSSIBILIDADE DE SE AVERIGUAR SE OS FRAUDADORES TINHAM ACESSO AOS DADOS DO AUTOR - VAZAMENTO DE DADOS NÃO COMPROVADA - FALTA DE CAUTELA DO DEMANDANTE, O QUAL POR DOIS DIAS CONTINUOU A REALIZAR PIX PARA A EMPRESA INDICADA**



***PELO SUPOSTO FUNCIONÁRIO DA CASA BANCÁRIA SEM VERIFICAR A VERACIDADE DAS INFORMAÇÕES - EMPRÉSTIMO VÁLIDO - RESPONSABILIDADE DO BANCO AUSENTE - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS INEXISTENTE - EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE - CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIROS E DO CONSUMIDOR - INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS INDEVIDA - DEMANDA JULGADA IMPROCEDENTE - RECURSO PROVIDO.***  
(Apelação Cível nº 1017069-82.2023.8.26.0564; Relator (a): Carlos Abrão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 02.10.2023; destaquei)

Ante o exposto, o meu voto **dá provimento** ao recurso, para julgar improcedentes os pedidos iniciais. Em razão da sucumbência, condeno a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 10% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil, observando-se, contudo, o disposto no art. 98, § 3º, do Estatuto Processual, por ser beneficiária da gratuidade de justiça (cf. fls. 32).

**MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO**

Relator