



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000323446

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001572-90.2024.8.26.0047, da Comarca de Assis, em que é apelante/apelado MARIA HELENA MORAES DA MOTA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **NEGARAM PROVIMENTO ao recurso da autora e DERAM PROVIMENTO ao recurso do réu. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº:
Apelante/Apelado:
Apelado/Apelante:
Foro e vara de origem:

1001572-90.2024.8.26.0047
Maria Helena Moraes da Mota
Banco Mercantil do Brasil S/A
Foro de Assis/1ª Vara Cível

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. INEXISTÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO. RECURSO DO BANCO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1 Ação de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de danos morais e materiais proposta por consumidora contra instituição financeira, sob a alegação de que foi vítima de golpe do falso funcionário, no qual fraudadores, se passando por representantes do banco, induziram-na a realizar transações bancárias indevidas. Sentença de parcial procedência, com declaração de inexistência da relação jurídica referente a contratos e cartão de crédito, além da condenação do banco à restituição simples dos valores descontados. Indenização por danos morais julgada improcedente. Recursos de ambas as partes.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) determinar se a instituição financeira deve ser responsabilizada pelos danos sofridos pela autora em decorrência do golpe do falso funcionário; (ii) verificar se há elementos que justifiquem o deferimento de indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade da instituição financeira por golpes como o do falso funcionário somente se configura quando há indícios de vazamento de dados sigilosos que conferiram credibilidade aos criminosos, induzindo o consumidor ao erro.

4. No caso concreto, não há prova de que os fraudadores possuíam informações sigilosas da autora obtidas a partir de falha de segurança do banco, inexistindo nexo causal entre a conduta da instituição financeira e o prejuízo sofrido.

5. A narrativa da autora apresenta contradições, especialmente quanto à videoconferência realizada e ao momento em que percebeu o golpe, reforçando a hipótese de que ela foi vítima de golpe do tipo "phishing", em que criminosos utilizam contatos aleatórios para enganar consumidores.

6. O boletim de ocorrência lavrado tardiamente e a ausência de comunicação imediata ao banco para bloqueio das contas demonstram negligência da autora na adoção de medidas de precaução.

7. Nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, a culpa exclusiva do consumidor e de terceiros afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

8. Inexistindo falha na prestação do serviço bancário, descabe a restituição de valores e a indenização por danos morais.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9 Recurso da autora desprovido. Recurso do banco provido.

10. Tese de julgamento:

A instituição financeira não responde por golpes do falso funcionário quando não há prova de vazamento de dados sigilosos

decorrente de falha de segurança bancária.

A culpa exclusiva do consumidor, que fornece voluntariamente suas credenciais a terceiros fraudadores sem adotar cautelas razoáveis, configura excludente de responsabilidade do banco nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

A restituição de valores e a indenização por danos morais são indevidas quando não demonstrada falha na prestação do serviço bancário.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, §3º, II; CPC/2015, arts. 85, §2º e §11, e 98, §§2º e 3º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp n. 2.015.732/SP, rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 20/06/2023; TJSP, Apelação Cível 1001203-89.2022.8.26.0363, rel. Des. Henrique Rodriguero Clavio, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 21/11/2023; TJSP, Apelação Cível 1000582-51.2022.8.26.0506, rel. Des. José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 05/12/2023.

Maria Helena Moraes da Mota ingressou com uma "ação de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de danos morais, materiais e antecipação de tutela" contra o Banco Mercantil do Brasil S/A. Alega o autor, em suma, que no dia 10/01/2024 recebeu ligação telefônica, na qual supostos funcionários do réu solicitaram uma reunião para se tratar de um suposto desconto indevido em sua conta corrente. Alega que após a ligação e, tendo realizados os procedimentos solicitados, suspeitou que se tratava de um possível golpe, condição que foi confirmada em consulta a sua agência bancária. Verificou-se a contratação de empréstimos, realização de transferências e saques em cartão de crédito. Alega, por fim, que todo o ocorrido e consequentes prejuízos sofridos se deu por falhas na prestação de serviço e de segurança do banco réu. Pleiteou a declaração de nulidade das operações realizadas e devolução em dobro dos valores além de indenização por danos morais no valor de 10 (dez) salários mínimos.

Foi proferida sentença que julgou a ação parcialmente procedente para: 1) declarar a inexistência da relação jurídica entre as partes referente aos contratos nº 000807775347 e nº 000807115348, e o cartão de crédito. 2) Condenar o réu a restituir à parte autora, de forma simples, os valores indevidamente descontados. O pedido de indenização por danos morais foi julgado improcedente (fls. 231/240).

A autora interpôs Apelação pleiteando reforma da sentença e condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais bem como a majoração dos honorários sucumbenciais (fls. 256/279).

O banco requerido interpôs Apelação pleiteando a reforma da sentença, julgando-se improcedentes os pedidos em razão da inexistência de ato ilícito e nexo causal entre o suposto dano sofrido pela autora e sua atuação, não havendo qualquer falha na prestação dos seus serviços (fls. 283/303).

Contrarrazões apresentadas pela autora às fls.309/331), permanecendo o réu inerte (fls. 341).

É o relatório.

No presente caso, verifica-se que se trata de ação em que o autor foi vítima

do "golpe do falso funcionário/golpe da falsa central de atendimento".

De início, cumpre lembrar, que a presente relação jurídica é de consumo, devendo ser analisada sob a luz do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula n. 297, do C. STJ.

A jurisprudência apenas admite a responsabilização de instituições financeiras nos casos de golpes de falsa central de atendimento/golpes de falso funcionário quando evidenciado que os criminosos detinham dados sigilosos dos clientes que só o banco poderia ter, sendo que a posse de tais informações incutiu credibilidade no consumidor e o induziu a erro. Neste caso, o vazamento indevido de informações a terceiros corresponde a uma falha de segurança, a legitimar a responsabilização objetiva do banco por fato do serviço, nos termos do art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor. Neste sentido:

"INDENIZATÓRIA. Improcedência. Inconformismo da autora. Acolhimento. Aplicação das disposições do Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297 do STJ). Elementos apresentados indicam ter a apelante sofrido o 'golpe do boleto falso'. Hipótese em que o documento falsificado foi capaz de induzir em erro a vítima, parte hipossuficiente da relação negocial. Fraude perpetrada por terceiro com a utilização dos dados sigilosos inerentes ao contrato de financiamento de veículo. Verificada a falha na prestação dos serviços. Dano moral 'in re ipsa'. Indenização a tal título, fixada em R\$10.000,00, atende a finalidade punitiva/reparatória. Sentença reformada. Ônus sucumbencial atribuído ao requerido. RECURSO PROVIDO" (TJ/SP - Apelação Cível 1010748-35.2021.8.26.0068; Relator Des. Paulo Alcides; 21ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 24/05/2022).

"CONTRATO DE FINANCIAMENTO. CONSUMIDOR. GOLPE DO BOLETO. VAZAMENTO DE DADOS. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SÚMULA Nº 479 DO STJ. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso da ré. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da ré no evento danoso. Defeito do serviço bancário. Golpe do boleto. Após o consumidor se informar sobre a quitação de seu financiamento por meio da central de atendimentos, recebeu um contato por mensagem whatsapp de preposto do banco credor para finalizar o processo, encaminhando-se boleto fraudulento para pagamento. Observa-se, claramente, que o fraudador teve acesso ao sistema do banco réu e à própria central de atendimento (e seus contatos). E, no ponto, localizou-se a falha crucial da ré, ao permitir o vazamento de dados pessoais do autor. Fortuito interno. Incidência da súmula nº 479 do STJ. Segundo, mantém-se a reparação dos danos materiais como definida em primeiro grau. Restituição dos valores dispensados para quitação do boleto fraudado mantida. Reembolso do valor de R\$ 23.887,99. Rejeição dos pedidos de ressarcimento dos gastos com a devolução da entrada paga pelo comprador do veículo e das benfeitorias realizadas no bem. Ausência de nexos causal com o evento danoso. E terceiro, reconhece-se a existência de danos morais. O autor vivenciou situação de frustração e aborrecimento, ao saber que as suas prestações não tinham sido quitadas, mesmo após efetuar o pagamento. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro admitido pela Turma julgadora, dentro dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Ação julgada parcialmente procedente

em maior extensão em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA RÉ IMPROVIDO."

(TJSP; Apelação Cível 1051933-81.2021.8.26.0576; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/08/2023; Data de Registro: 28/08/2023)

"RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. PAGAMENTO DE BOLETO FALSO PARA QUITAÇÃO DE PARCELA DE FINANCIAMENTO DE VEÍCULO. FRAUDADOR QUE POSSUÍA INFORMAÇÕES SOBRE O CONTRATO EFETIVADO COM A RÉ. FALHA DE SEGURANÇA. DECLARAÇÃO DE QUITAÇÃO DA PARCELA EM QUESTÃO. EXISTÊNCIA DE DANOS MORAIS – FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. VALOR FIXADO COM PARCIMÔNIA. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO."

(TJSP; Recurso Inominado Cível 1002657-43.2022.8.26.0642; Relator (a): Fábio Bernardes de Oliveira Filho; Órgão Julgador: Turma Recursal Cível e Criminal; Foro de Ubatuba - Vara do Juizado Especial Cível e Criminal; Data do Julgamento: 06/09/2023; Data de Registro: 06/09/2023)

"INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Boleto de fatura mensal de despesas de cartão de crédito com inserção de dados falsos – Pagamento - Fraude realizada com dados da contratante – Responsabilidade objetiva – Fatura original quitada posteriormente pelo consumidor – Danos materiais comprovados - Danos morais não caracterizados – Pedido julgado parcialmente procedente em primeiro grau - Recurso improvido."

(TJSP; Recurso Inominado Cível 0001279-97.2023.8.26.0007; Relator (a): Carlos Alexandre Böttcher; Órgão Julgador: 5ª Turma Recursal Cível e Criminal; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 1ª Vara do Juizado Especial Cível; Data do Julgamento: 05/09/2023; Data de Registro: 05/09/2023)

Entretanto, no presente caso não há absolutamente nenhuma prova de que o golpe foi realizado em razão do vazamento indevido de dados da consumidora. A autora não apresentou o registro da ligação que teria recebido da suposta central de segurança do

A autora apresenta narrativa contraditória quanto a videoconferência realizada entre as partes, isso porque, em sua inicial afirma que não participou dela (fls. 3), contudo, pelo registro do boletim de ocorrência, apura-se que a autora efetivamente participou da reunião: "a suposta funcionária pediu para que a vítima entrasse em uma reunião por vídeo conferencia através do aplicativo meet e foi informando todos os passos que a vítima deveria fazer, a vítima acreditando que era do banco, seguiu todos passos informando pela suposta funcionária sendo que ao terminar a ligação, verificou que tratava-se de um golpe" (fls. 56)

Ao que tudo indica, a autora na verdade foi vítima de "phishing", ou seja, de golpe em que criminosos disparam ligações e/ou SMS em massa para inúmeros números telefônicos aleatórios se passando por um banco, sem nem mesmo saber se os proprietários dos números possuem contas em tais bancos. Se a pessoa responde, os criminosos

conseguem convencê-la a informar seus dados bancários e começam a se passar por atendentes do banco em que ela tem conta, alegando que houve fraude na sua conta bancária. Se a pessoa acreditar nessa informação, os criminosos acabam induzindo o consumidor a informar dados pessoais, a realizar procedimentos para entrega de senhas ou a realizar download de aplicativo capaz de acessar sua conta bancária.

O golpe foi cometido apenas com base na excessiva falta de cautela da autora, pois ela confessou no Boletim de Ocorrência que seguiu todas as orientações dos criminosos, sem em nenhum momento suspeitar de tal conduta nem contatar previamente o banco pelos canais oficiais de atendimento ou pessoalmente em sua agência bancária. Ainda, a própria autora afirma que foi realizada no dia 11/01/2024, um dia após ter recebido o contato dos fraudadores, uma transferência no valor de R\$ 10.000,00 de sua conta para um terceiro, nesse caso, contradizendo a sua própria narrativa inicial, na qual teria suscitado do golpe logo após o encerramento da ligação e buscado esclarecimentos junto ao banco (fls. 3/4).

Ademais, a autora somente lavrou boletim de ocorrência dois dias após o suposto crime (fls. 55/56) e sequer comprovou ter informado imediatamente ao banco ter sido vítima de golpe para tentar bloquear a conta e cartões a reforçar a sua conduta imprudente.

Assim, não houve qualquer falha na prestação do serviço por parte do banco a legitimar a sua responsabilização pelo ocorrido, mas sim culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, o que afasta qualquer responsabilidade do banco, nos termos do art. 14, §3º, do CDC. Neste sentido:

"PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANOS MORAIS. CONFIGURADOS.

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos cumulada com indenização por danos morais e materiais, ajuizada em 05/11/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 31/01/2022 e concluso ao gabinete em 14/12/2022.

2. O propósito recursal consiste em decidir se, quando o correntista é vítima do golpe do motoboy, (I) o banco responde objetivamente pela falha na prestação do serviço bancário e se (II) é cabível a indenização por danos morais.

3. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, naquilo que entende esta Terceira Turma, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexo causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social.

4. O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com

negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes"

(STJ - REsp n. 2.015.732/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023)

"Indenizatória – Danos materiais e morais – Transações em conta corrente não reconhecidas – Fraude – Golpe da Falsa Central de Atendimento – (...) Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – Recebimento de mensagem de texto fraudulenta com subsequente contato com número estranho e voluntária instalação de aplicativo malicioso que permitiu acesso de terceiros a informações bancárias e senha pessoal e intransferível, tudo por orientação de interlocutor – Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Defeito na prestação de serviços – Não reconhecimento – Aplicabilidade do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor – Ausência de responsabilidade do banco – Fato de terceiro e culpa exclusiva da vítima caracterizadoras de excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Eventual análise do perfil do correntista que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando – Ausência de falha na prestação de serviço e de prova de omissão do réu – Ação improcedente – Sentença reformada – Sucumbência exclusiva da autora. Recurso provido."

(TJSP; Apelação Cível 1001203-89.2022.8.26.0363; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi Mirim - 1ª Vara; Data do Julgamento: 21/11/2023; Data de Registro: 21/11/2023)

"BANCÁRIOS – Ação de indenização por danos materiais – Cartão de crédito, empréstimo pessoal e transferências bancárias – Alegação de fraude – Sentença de improcedência – Preliminar de ilegitimidade passiva em contrarrazões – Irresignação que desafiava recurso próprio – Recebimento de link por meio de SMS e recebimento de telefonemas de falsa "central de atendimento" - Autor, que seguindo orientações do falso preposto do réu, disponibiliza informações sigilosas, efetua substituição de senhas e realiza transferências em caixa de autoatendimento – Conjunto probatório demonstra que não houve falhas na prestação de serviços por parte do banco, e nem fortuito interno, e sim desídia do apelante na guarda das informações bancárias – A culpa exclusiva do autor é manifesta, já que ao primeiro contato de terceiro não cuidou de acionar a agência bancária para certificar-se da regularidade do proceder a que fora direcionado - Culpa exclusiva da vítima configurada – Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II – Inaplicabilidade da Súmula STJ 479 – Precedentes desta Corte – Indenização indevida – Ação improcedente – Sentença mantida – Recurso desprovido, e majorados os honorários advocatícios (CPC, art. 85, § 11)."

(TJSP; Apelação Cível 1000582-51.2022.8.26.0506; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/12/2023; Data de Registro: 06/12/2023)

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da autora e **DOU PROVIMENTO** ao recurso do réu para reformar a sentença, rejeitar os pedidos iniciais, afastar a declaração de inexigibilidade dos contratos e as condenações.

Pela sucumbência, arcará a autora com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% do valor atualizado da causa, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015. Sendo a parte beneficiária da justiça gratuita, as obrigações decorrentes de sua sucumbência ficarão sob condição suspensiva de exigibilidade, na forma do art. 98, §§ 2º e 3º, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora