



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000399634

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Agravo de Instrumento nº 2094819-21.2025.8.26.0000, da Comarca de São José dos Campos, em que é agravante CÍCERA ANTONIA DA SILVA BARBOSA, é agravado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), JORGE TOSTA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 10.238

Agravo de Instrumento nº 2094819-21.2025.8.26.0000

Agravante: Cícera Antônia da Silva Barbosa

Agravado: Banco Mercantil do Brasil S.A.

EMENTA: DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. AGRAVO DE INSTRUMENTO. TUTELA DE URGÊNCIA. SUSPENSÃO DE COBRANÇAS MENSAIS. OPERAÇÕES DE CRÉDITO FRAUDULENTAS. NECESSIDADE DE FORMAÇÃO DO CONTRADITÓRIO E ANÁLISE APROFUNDADA DOS FATOS. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

Recurso de agravo de instrumento interposto por Cícera Antônia da Silva Barbosa contra decisão que indeferiu tutela de urgência para suspender cobranças mensais decorrentes de golpe sofrido. A autora foi vítima de fraude ao acreditar em proposta de portabilidade de dívidas, resultando em operações de crédito fraudulentas em seu nome.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se há elementos suficientes para a concessão de tutela provisória de urgência para suspender as cobranças mensais decorrentes de operações fraudulentas.

III. Razões de Decidir

3. A decisão de indeferimento da tutela de urgência foi mantida, pois os elementos apresentados, como boletim de ocorrência e reclamação no PROCON, não indicam, em juízo de cognição sumária, a probabilidade do direito alegado.

4. A necessidade de aprofundamento da análise dos fatos e a formação do contraditório justificam a manutenção da decisão agravada, considerando a existência de empréstimos anteriores contratados pela autora com o banco.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A ausência de elementos suficientes para concessão de tutela provisória de urgência justifica a manutenção da decisão agravada.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 3º, §2º, art. 6º, art. 14, § 3º, II.

Código de Processo Civil, art. 300.

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmula 297.

STJ, Súmula 479.

Vistos.

Trata-se de recurso de agravo de instrumento interposto por CÍCERA ANTÔNIA DA SILVA BARBOSA contra a decisão do juiz da 4ª Vara Cível da Comarca de São José dos Campos, que, na ação ajuizada em face do BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A., indeferiu a concessão de tutela de urgência para suspender as cobranças mensais decorrentes de um golpe sofrido pela autora.

Narra a agravante que recebeu uma ligação de um indivíduo que se identificou como funcionário do Banco Mercantil do Brasil S.A., oferecendo a redução de dívidas mediante portabilidade. Acreditando tratar-se de uma proposta legítima, a autora aceitou e recebeu um crédito em sua conta, que foi transferido via PIX para terceiros. Posteriormente, descobriu que foram realizadas oito operações de crédito em seu nome, incluindo renovações de empréstimos e novas contratações, além de solicitação de adiantamento de 13º salário. A autora registrou boletim de ocorrência e buscou auxílio no PROCON, sem obter solução. Assim, pretende a suspensão da cobrança da dívida.

A recorrente argumenta que a decisão que indeferiu a tutela de urgência merece reforma, pois desconsidera a urgência e gravidade da situação enfrentada pela autora. Insiste que a narrativa detalhada do golpe, corroborada pelo boletim de ocorrência e pela reclamação no PROCON, demonstra a ação de criminosos que, de posse de dados da autora, simularam operações financeiras fraudulentas. Assevera que a instituição financeira falhou em seu dever de segurança, facilitando a prática criminosa. A suspensão das cobranças mensais não representa um prejuízo significativo para o banco, dada sua capacidade financeira, enquanto a manutenção das cobranças causa dano irreparável à autora, comprometendo sua subsistência e dignidade.

Destaca a agravante, ainda, sua hipossuficiência, pois é consumidora idosa que foi vítima de um golpe arbiloso. Aponta que o Código de Defesa do Consumidor estabelece a necessidade de reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, impondo uma proteção diferenciada. Aduz que foi ludibriada por criminosos, que se fizeram passar por

funcionários do banco, teve seus dados pessoais violados e foi induzida a contratar empréstimos fraudulentos. A instituição financeira falhou em garantir a segurança de seus dados e a integridade de seus serviços, permitindo que o golpe fosse consumado.

Pugna a agravante, assim, seja concedido o efeito ativo para que sejam suspensos os descontos de seu benefício previdenciário, até o julgamento final de mérito. Ao final, pleiteia o provimento do recurso para a reforma da decisão agravada, concedendo-se a tutela provisória de urgência.

Desnecessária a intimação do agravado, pois ausente prejuízo.

É o relatório.

Na origem, sustenta a autora ter sido vítima de golpe praticado por pessoa que a ela telefonou e se passou por representante do Banco Mercantil. Na ocasião, a agravante fez transferência via Pix, acreditando tratar-se de acordo para liquidação e débitos. Após o Pix realizado, a autora verificou a contratação de empréstimos em seu nome, feitos pelo golpista.

Pretende a autora a suspensão das cobranças dos empréstimos, o que foi negado em sede de tutela provisória de urgência na origem.

Em que pese o esforço da agravante, a decisão deve ser mantida.

As atividades desempenhadas pelas instituições financeiras, de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária configuram relação de consumo, na forma do art. 3º, §2º, do Código de Defesa do Consumidor.

Tanto é assim, que a Súmula 297 do E. STJ estipula: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Nesse sentido, cabe ao banco, por aplicação da responsabilidade objetiva, o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação do serviço ao consumidor, ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, nos termos do

art. 6º e 14, § 3º, II, do CDC.

Ressalte-se que, à luz da Súmula 479 do STJ, “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

O art. 6º, VI, do CDC, por sua vez, garante ao consumidor o direito à prevenção de danos, impondo ao fornecedor a reparação dos prejuízos causados, nos seguintes termos:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

(...)

No caso em tela, no entanto, não há elementos mínimos que indiquem a responsabilidade da instituição financeira.

As transações foram efetuadas a partir da conta bancária da autora, cujo acesso depende de senha pessoal e intrasferível do titular.

É certo que a autora alega ter sido vítima de conhecido golpe e solicitou a lavratura de Boletim de Ocorrência a respeito dos fatos junto à Delegacia Eletrônica, em 08.07.2024 (fls. 25 a 27 dos autos de origem), assim como registrou reclamação perante o Procon em 16.07.2024 (fls. 28 a 31 dos autos de origem). No entanto, esses elementos não são suficientes para indicar, mesmo em juízo de cognição sumária, a probabilidade do direito alegado.

O caso requer aprofundamento da análise dos fatos narrados, a colheita de provas e a formação do contraditório e da ampla defesa, inclusive porque a autora tinha empréstimos anteriores contratados com o banco, o que, em tese, demonstra que não havia razões contundentes para a instituição financeira desconfiar das transações por incompatibilidade com o perfil da consumidora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Com efeito, cabe à instituição financeira a checagem da regularidade de transações, sobretudo quando os valores despendidos ultrapassam os padrões de gasto do consumidor. E, no caso em tela, as transações não eram atípicas, ao menos do que se pode aferir em juízo de cognição próprio do agravo de instrumento.

Dessa forma, não havia mesmo elementos para a concessão da tutela provisória de urgência, nos termos do art. 300 do CPC.

De rigor, pois, a manutenção da decisão agravada.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

Recursos interpostos contra este julgado estarão sujeitos ao julgamento virtual.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO
RELATORA