



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000122851

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001490-66.2023.8.26.0347, da Comarca de Matão, em que é apelante MARCIA APARECIDA MESA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO PAN S/A e THIAGO LOPES MOTA WANDERLEY (PAN NEGOCIAÇÕES/ RECOVERI NEGOCIAÇÕES LTDA) (POR CURADOR).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Conheceram em parte do recurso e, na parte conhecida, negaram-lhe provimento. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E MARCIO BONETTI.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2026.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1001490-66.2023.8.26.0347

Apelante: Marcia Aparecida Mesa da Silva

Apelados: Banco Pan S.A. e Thiago Lopes Mota Wanderley

Voto nº 9558

CONTRATO BANCÁRIO. *Empréstimo (portabilidade). Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Preliminares de ofensa à dialeticidade, ilegitimidade passiva e ausência de pressupostos de constituição e de desenvolvimento válido e regular do processo. Rejeição. Inovação recursal quanto à alegação transações destoantes de perfil de correntista. Não conhecimento. Telefonema de sedizente preposto da instituição financeira cujas instruções foram seguidas pela autora. Transferências para contas indicadas pelo fraudador. Inexistência de defeito na prestação dos serviços da instituição financeira. Ausência de provas de vazamento de dados. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II do CDC. Danos morais não configurados. **Apelação desprovida na parte conhecida.***

Da respeitável sentença de relatório adotado de improcedência de ação declaratória de inexigibilidade de débito e reparação de danos materiais e morais apela a autora a alegar falha da instituição financeira uma vez que as operações realizadas destoam de seu perfil financeiro, vazamento de seus dados pessoais e bancários e intenção de, por meio da portabilidade, renegociar empréstimo anteriormente contratado. Requer a reforma do julgado, com o reconhecimento da responsabilidade civil da ré, condenação à restituição dos valores debitados indevidamente e reparação por danos morais.

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido com preliminares de ofensa à dialeticidade, ilegitimidade passiva e ausência de pressupostos de constituição e de desenvolvimento válido e regular do processo.

É o relatório.

Rejeito preliminar de violação ao princípio da dialeticidade porque as razões recursais foram apresentadas com razoável demonstração dos motivos do inconformismo com a r. sentença, a permitir ao Tribunal conhecer da matéria e à parte contrária oferecer resposta.

Rejeito preliminar de ilegitimidade da instituição bancária. O contrato foi firmado e cabe a ela zelar pela segurança das operações, impedindo, por conseguinte, operações sem a anuência da consumidora.

Comprovante de residência atualizado não é documento indispensável à propositura da ação ou ao julgamento da demanda, nos termos dos art. 319 e 320 do CPC.

A autora inova ao alegar que operações destoam de seu perfil de correntista.

É vedada a inovação de fundamentos, causa de pedir e

pedido no recurso não só por força do seu efeito devolutivo, mas também por causa da estabilização objetiva da demanda e da impossibilidade de supressão de instância.

“A orientação jurisprudencial do Superior Tribunal de Justiça é no sentido de que não se pode inovar em apelação, sendo proibido às partes alterar a causa de pedir ou o pedido, bem como a matéria de defesa” (STJ, AgInt-AREsp 1.236.675-GO, 3ª Turma, j. 10/12/2018, rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva).

Por outras palavras, não se pode conhecer do que se deduziu de novo no juízo recursal, diverso do que foi deduzido no grau inferior, porque a jurisdição do Tribunal é restrita à dedução feita (PONTES DE MIRANDA, Comentários, ed. Forense, 1975, VII/218). O juízo recursal é de controle, não de criação.

Assim, de tal fundamento não se pode aqui conhecer.

No mérito, segundo a petição inicial, a autora teria recebido, em março de 2023, ligação de sedizente preposto do réu, com proposta de renegociação de empréstimos ativos. Alega que o atendente já possuía seus dados pessoais, que receberia troco e foi orientada a efetuar a devolução de valor depositado em sua conta para conta indicada pelo atendente. Todavia, mesmo após o pedido de cancelamento da transação, o empréstimo indesejado permaneceu ativo em seu nome, sem quitação das demais obrigações. Pugna pela declaração de inexigibilidade do débito, devolução dos valores descontados e reparação por danos morais.

A r. sentença reconheceu culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro e afastou a responsabilidade da ré pela restituição e reparação de danos morais.

Não há fundamento para reforma.

Da análise dos fatos relatados pela autora depreende-se que foi vítima de fraude amplamente divulgada pela mídia, conhecido como “golpe da central de atendimento falsa”.

Não está demonstrada a falha da instituição financeira, mas culpa exclusiva da vítima e de terceiro.

A concretização do golpe ocorreu pela colaboração involuntária da vítima, no caso, a autora. Induzida pelo fraudador, por meio de telefonema em que acreditava tratar-se de preposto da instituição financeira ré, seguiu todos os passos solicitados, especificamente a realização de transferências bancárias para contas de Recoveri Negociações Ltda. (fls. 29/32).

Não há indícios de que as informações pessoais da autora, empregadas para contato pelo terceiro fraudador, foram obtidas a partir do banco de dados da ré. Nada consta nos *prints* do aplicativo *whatsapp*.

Ao que parece, todas as orientações foram transmitidas através de contato telefônico e, nas conversas de fls. 4/5, verifica-se o envio pela autora de seus documentos pessoais.

A autora tratou com pessoa sem relação com a ré por meio de telefonema, sem antes conferir sua condição de legítimo representante da instituição financeira.

Não há provas de que a transferência foi realizada com auxílio de funcionários da ré, tampouco que os fraudadores teriam tido acesso aos seus dados pessoais antes do contato.

Ora, a responsabilidade objetiva das instituições financeiras em casos de ilícitos praticados no âmbito de suas operações exige nexos causal entre sua conduta omissiva ou comissiva e a fraude perpetrada contra consumidor (Súmula STJ 479).

Aqui não se verifica esse nexo. Sob orientação fraudulenta de terceiro, a autora transferiu valores para terceiro a partir de seu aparelho celular, nada havendo que a instituição financeira pudesse fazer para prevenir ou impedir a fraude, reverter ou diminuir seus efeitos.

O réu apresentou o contrato com geo-localização, código de

IP e demais dados da operação e a autora não nega a celebração do instrumento. A cédula de crédito bancário não faz menção à portabilidade, tampouco à quitação de contratos anteriores, mas sim à liberação integral do crédito à consumidora (fls. 157).

A responsabilidade é da consumidora no tocante ao dever de agir com zelo na realização de transações bancárias. No caso, a vítima não agiu com a diligência esperada, pois é notório que há ampla divulgação dos cuidados a serem tomados pelos correntistas, incluindo o cuidado de identificação de aparelhos habilitados para acessar suas contas bancárias.

Assim, conquanto seja indesejável toda a situação, resta claro que a autora e terceiro concorreram para o fato.

Cuida-se, então, de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de consumidor e/ou de terceiro (art. 14, § 3º, II do Código de Defesa do Consumidor), a romper o nexo causal entre o dano e a atividade da ré.

A respeito, *"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de parcial procedência – Recurso da ré – Golpe do falso funcionário – Golpe perpetrado por terceiros, obtendo dados sigilosos da própria autora e induzindo a realizar transferência bancária para suposta quitação de empréstimos – Falta de cautela da autora – Responsabilidade da ré não caracterizada (CDC, art. 14, § 3º, II) – Sentença reformada para julgar improcedente a pretensão deduzida em inicial – RECURSO PROVIDO."* (TJSP, 38ª Câ. Dir. Priv., AP 1041544-53.2021.8.26.0506, rel. Des. Spencer Almeida Ferreira, 1/2/2024).

"APELAÇÃO – AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA c/c INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS" – Golpe da falsa central de atendimento – Sentença de improcedência – Insurgência recursal da autora – Transações efetuadas por meio do celular da demandante, em contato com terceiros fraudadores que se passavam por prepostos do réu – Operação realizada que não destoa do perfil de consumo da autora – Desídia da autora - Ausência de falha no serviço bancário – Culpa exclusiva da vítima – Danos morais e materiais não caracterizados – Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO". (TJSP, 37ª Câ. Dir. Priv., AP 1012719-57.2023.8.26.0562, rel. Des. Ana Catarina Strauch, j. 5/3/2024).

"AÇÃO INDENIZATÓRIA – Golpe da falsa central de atendimento – Autor que, após receber ligação do suposto funcionário do banco, realizou diversas transações bancárias sob sua orientação – Sentença que julgou improcedentes os pedidos – Pretensão do autor de reforma – INADMISSIBILIDADE: Autor realizou as transações mediante utilização de cartão e senha. Ausência de falha na prestação de serviço dos bancos 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 mantida. RECURSO DESPROVIDO." (TJSP, 18ª Câ. Dir. Priv., AP 1001296-49.2023.8.26.0482, rel. Des. Israel Góes dos Anjos, j. 20/2/2024).

Portanto, diante da inexistência de defeito na prestação dos serviços, da culpa exclusiva da vítima e de terceiro e da existência de fortuito externo, de rigor afastar a responsabilidade da ré pela restituição de valores e reparação por supostos danos morais.

Majoro os honorários advocatícios de 10% para 12% do valor da causa (R\$ 32.225,41 – fls. 22), observada a gratuidade.

Nego provimento à apelação na parte conhecida.

GUILHERME SANTINI TEODORO – relator.