



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

**Registro: 2026.0000122325**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012164-53.2024.8.26.0223, da Comarca de Guarujá, em que é apelante CASSIANO LUIZ DE OLIVEIRA (ASSISTENTE), são apelados BANCO PAN S/A e RECARGAPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA..

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2) 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), THOMAZ CARVALHAES FERREIRA E MÔNICA SOARES MACHADO.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2026.

**DANIEL ISSLER**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

**Apelação nº 1012164-53.2024.8.26.0223**

**Comarca: Guarujá**

**Apelante: Cassiano Luiz de Oliveira**

**Apelados: Itaú Unibanco S.A., Recargapay Instituição de Pagamentos S.A. e Banco Pan S.A.**

**Voto nº 11926**

CONSUMIDOR - GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO – FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS – INOCORRÊNCIA – AUSÊNCIA DE PROVA DE VAZAMENTO DE DADOS - TRANSFERÊNCIAS VOLUNTÁRIAS E SUCESSIVAS REALIZADAS PELO CONSUMIDOR SEGUINDO A ORIENTAÇÃO DE TERCEIROS DESCONHECIDOS – FORTUITO EXTERNO – EVENTO DANOSO DECORREU DA AÇÃO CRIMINOSA DE TERCEIROS, EM AMBIENTE FORA DO CONTROLE DAS INSTITUIÇÕES - ART. 14, § 3º, II, CDC – RESPONSABILIDADE CIVIL NÃO CARACTERIZADA - AÇÃO IMPROCEDENTE – APELO IMPROVIDO.

Vistos.

O E. Juízo de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos iniciais por declaração de inexistência de débitos e indenização por dano moral.

Apelou o autor, sustentando, em síntese, que o apelado Itaú Unibanco S.A. não apresentou defesa e Recargapay Instituição de Pagamentos S.A. apresentou a contestação de forma intempestiva. Destaca que pugnou pela expedição de ofícios as instituições Dock Instituição de Pagamentos S.A., Banco Pan S.A., Itaú Unibanco S.A. e



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

Recargapay Instituição de Pagamento S.A. autorizando o desbloqueio das contas para que apresentassem informações para onde foram movimentados os valores nas datas de 25/04/2024 e 26/04/2024 que foram enviadas da conta do apelante, pedido que foi indeferido e que entende que o foi sem fundamento. Alega que após a tramitação irregular do processo foi proferida a sentença de improcedência que estaria em desacordo com a documentação que há nos autos. Aponta que faltaria fundamentação para afastar a inversão do ônus da prova porque não existiria motivos para que não fosse concedida, o que feriria os direitos do apelante na condição de consumidor. Reforça que os réus não trouxeram aos autos qualquer prova capaz de demonstrar que informaram o recorrente de que se tratava de um golpe do falso empréstimo, devendo a defesa do direito do apelante ser facilitada. Pugna pela inversão do julgado com a condenação dos réus aos pedidos da exordial. Recurso tempestivo e sem custas ante a concessão da gratuidade processual.

Contrarrrazões de Banco Pan (fls. 538/544) e de Recargapay Instiuição de Pagamento Ltda (fls. 545/566).

É o relatório.

Não se constata qualquer vício na decisão de fls. 500, que deliberou pelo indeferimento da expedição dos ofícios pretendidos pelo apelante, que não foi objeto de recurso. A apelação não permite rediscutir questões cobertas pelo manto de preclusão.

Afasta-se também a alegação de que não foi concedido ao apelante a benesse da inversão do ônus da prova previsto no Código de Defesa do Consumidor, isso porque a sentença expressamente reconheceu tal direito e o considerou no julgamento (fls. 506). Mas a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da inversão do ônus probantes não leva à conclusão de que a parte interessada é automaticamente dispensada de demonstrar os fatos constitutivos do direito alegado, vez que lhe cabe a apresentação de elementos mínimos de prova quanto aos fatos alegados.

Consta da inicial que o apelante foi contatado por suposto funcionário das instituições Banco Pan e Recargapay, fraudador que se identificou como Carlos Eduardo. Nos dias 25 e 26.04.24, seguiu as orientações deste terceiro sem questionar, realizando as movimentações bancárias por ele indicadas, sendo que somente em momento posterior notou que se tratava de fraude (BO de fls. 79/83). Alega-se que golpe ocorreu por meio do pagamento de um boleto no valor de R\$ 397,00 (boleto não apresentado) e da remessa de um PIX no valor de R\$ 574,00 (prova desta transferência neste valor não foi apresentada), além da contratação de dois empréstimos nos valores de R\$ 900,00 e R\$ 450,00 (extrato com comprovação da contratação destes empréstimos não apresentados).

Cabia ao apelante, desde o ajuizamento, demonstrar que tais movimentações ocorreram em sua conta mantida junto ao Banco Itaú Unibanco nas referidas datas, o que estaria a seu alcance, pois bastaria a apresentação dos extratos bancários. Mas tal não ocorreu.

Para instruir os autos a respeito das alegadas movimentações

fraudulentas relacionadas aos fatos alegados o apelante trouxe aos autos quatro comprovantes de transferências na modalidade PIX: 1) PIX de R\$ 391,50, fls. 77 e 84 para Thais de Macedo Miguel – Banco Pan para Recargapay; 2) PIX de R\$ 900,00, fls. 78 e 85 para Natali Aparecida Santos Bueno – Banco Pan para Dock Instituição de Pagamentos S.A.; 3) PIX de R\$ 450,00, fls. 86 para Natali Aparecida Santos Bueno – Banco Pan para Dock Instituição de Pagamentos S.A.; e 4) PIX de R\$ 538,00, fls. 87 para Natali Aparecida Santos Bueno – Banco Itaú para Dock Instituição de Pagamentos S.A.

Verifica-se, assim, divergências entre a narrativa do autor e as provas nos autos. Em relação aos empréstimos, a única prova é uma folha referente a “*ficha de amortização*” (fls. 88), mas que não indica sobre qual empréstimo se refere (aos dois, a somente um deles ou a outro sem relação com os fatos), mencionando somente estar relacionado a uma amortização de 15 parcelas de R\$ 391,50, valor que no total de R\$ 5.872,50, valor muito superior aquele supostamente contratado pelos fraudadores (que seria no total de R\$1.350,00).

Ainda, as conversas mantidas com o fraudador (fls. 56/57 e 89/94) demonstram que houve falta de diligência do apelante no diálogo por WhatsApp, que não mantinha selo de verificação mas apresentava-se com o logo do C6 Bank na imagem de perfil, apesar de ter sido cadastrada pelo recorrente em seu aparelho celular como uma conta relacionada a outra instituição financeira (Recargapay) cujo símbolo da identidade visual é diverso (o que inclui as cores, sendo o C6 preto e do Recargapay azul e laranja, como é possível ver pelo fundo do logo da conversa mantida com o bot de atendimento da mesma às fls. 58/73).

É incontroverso que o recorrente foi contatado por terceiro que se passou por funcionário de qualquer uma das instituições financeiras. Porém, foi o consumidor, que por sua livre vontade, acessou os serviços bancários e procedeu a transferências de valores em 25.04 (para pagar



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

um boleto em favor de uma pessoa física, ou feito o pix como fixou demonstrado pelas provas), e em 26.04 para uma outra terceira pessoa física. Não houve participação das instituições financeiras, de nenhum modo que se permita reconhecer, por ação ou omissão, para a consecução da fraude.

Mesmo que se fosse verificar o perfil das movimentações financeiras do apelante no período da fraude (o que não é possível porque este não trouxe aos autos o extrato bancário do período dos fatos), ao se analisar o extrato bancário de período posterior que foi juntado às fls. 145/153 não se nota que as transferências impugnadas tenham fugido do perfil habitual de movimentação financeira da conta do recorrente, o qual realiza diversas transferências PIX a terceiros, em valores próximos aqueles que foram movimentados na época dos fatos.

Também não se vislumbra que os fornecedores tenham permanecido inertes à reclamação do recorrente.

Em razão do risco da atividade, a responsabilidade dos bancos é objetiva, quando comprovada falha no serviço prestado, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e conforme teor da Súmula 479, do C. Superior Tribunal de Justiça: *As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Porém, a responsabilidade é afastada na hipótese de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, II, CDC), o que se caracteriza como fortuito externo, porque impossível de ser previsto ou evitado, e que não se liga à atividade do prestador de serviço. E este é o caso dos autos como já foi reconhecido na sentença proferida.*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

Como se extrai da narrativa constante da inicial, o apelante admite que manteve contato com o golpista e, seguindo os procedimentos indicados pelo fraudador, efetuou voluntariamente transferências via PIX (ou o pagamento de boletos), de modo que a concretização do golpe se deu mediante a colaboração da vítima, que não se cercou dos cuidados necessários antes de efetuar as transações dentro e fora do ambiente bancário.

Não há demonstração de vazamento de informações de responsabilidade das instituições apeladas. O C. Superior Tribunal de Justiça tem entendido pela não caracterização de falha na prestação de serviços nos casos de fraudes em operações bancárias, via engenharia social, decorrentes unicamente da conduta do consumidor. (REsp n. 2.217.766/SP, relatora Ministra Daniela Teixeira, Terceira Turma, julgado em 15/9/2025, DJEN de 18/9/2025.).

Assim, resta configurado fortuito externo, causa de excludente de responsabilidade da instituição financeira.

Conforme se tem decidido:

*“DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. TRANSFERÊNCIAS E CONTRATAÇÕES REALIZADAS PELO PRÓPRIO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE VAZAMENTO DE DADOS SIGILOSOS. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIRO. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação interposta por autor vítima de fraude bancária contra sentença que julgou improcedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais ajuizada em face de Nubank Pagamentos S/A, Banco Bradesco S/A, Empiricus Research Publicações S/A, Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil S/A e Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda.. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em definir se as instituições financeiras rés devem ser responsabilizadas pelos prejuízos sofridos pelo autor, à luz do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, ou se configurada está a culpa exclusiva da vítima e de terceiros. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. O §3º, II, do art. 14 do CDC exclui a responsabilidade do fornecedor quando*

Apelação Cível nº 1012164-53.2024.8.26.0223 -Voto nº 11926

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

*comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, rompendo o nexo causal. 4. No caso concreto, o autor realizou as transferências e contratações de empréstimos voluntariamente, seguindo orientações de golpistas que se faziam passar por funcionários bancários, sem ter buscado os canais oficiais de atendimento. 5. Não há prova de vazamento de dados sigilosos ou de qualquer vulnerabilidade dos sistemas de segurança das instituições financeiras que pudesse ter facilitado o golpe. Trata-se de típico caso de "phishing", em que os criminosos induzem o consumidor a fornecer voluntariamente suas informações e a realizar as operações. 6. As transações foram efetuadas pelo próprio consumidor, de seu dispositivo pessoal, mediante o uso de suas credenciais e senhas, afastando qualquer hipótese de falha no serviço ou defeito do sistema bancário. 7. A jurisprudência pacífica dos tribunais estaduais e superiores tem reconhecido que, ausente prova de vazamento de dados e presente conduta imprudente do consumidor, o golpe do falso funcionário configura fortuito externo, não ensejando a responsabilidade das instituições financeiras. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Recurso desprovido. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, caput e §3º, II; CPC, arts. 487, I e 489, §1º, IV. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; TJSP, Apelação Cível nº 1100005-07.2023.8.26.0002, 13ª Câmara de Direito Privado; TJSP, Apelação Cível nº 1000821-83.2023.8.26.0453, 19ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des.ª Cláudia Grieco Tabosa Pessoa, j. 14.05.2024; TJSP, Apelação Cível nº 1002755-47.2023.8.26.0010, 15ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Vicentini Barroso, j. 21.11.2023." (TJSP; Apelação Cível 1005228-45.2024.8.26.0309; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Jundiaí - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/01/2026; Data de Registro: 08/01/2026)*

*“Ação de obrigação de fazer c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais - Criação de conta e contratação fraudulenta de empréstimo em nome do autor na plataforma do Mercado Pago – Autor foi vítima de fraude após realizar compra de aparelhos de ar-condicionado no Mercado Livre, sendo posteriormente contatado via WhatsApp por suposto representante do Mercado Pago (réu), que de posse de seus dados pessoais e informações da compra, o induziu a realizar procedimentos que culminaram na contratação fraudulenta de empréstimo em seu nome, sendo o valor transferido a terceiro – As alegações do autor quanto a possível vazamento de dados pessoais pela instituição financeira não restaram minimamente comprovadas, não havendo nos autos elementos que demonstrem falha na prestação de serviços pelo réu – Falha na prestação do serviço do réu não demonstrada – O autor, por não adotar comportamento diligente, foi induzido por terceiro, através de contato por canal não oficial (WhatsApp), à contratação de empréstimo fraudulento - Rompimento do nexo causal evidenciado - Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar do réu – Sentença mantida – Recurso negado.\* “ (TJSP; Apelação Cível 1005420-93.2024.8.26.0400; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Olímpia - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2025; Data de Registro: 19/12/2025)*

*APELAÇÃO. SERVIÇOS BANCÁRIOS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. DUAS TRANSFERÊNCIAS POR PIX. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME - Apelação do autor contra sentença que julgou improcedente a ação de reparação por danos materiais e morais. Sustenta ter sido vítima do golpe da falsa central de atendimento, mediante ligação originada de número idêntico ao da agência bancária, induzindo-o à realização de duas*  
Apelação Cível nº 1012164-53.2024.8.26.0223 -Voto nº 11926

*transferências via PIX para conta de terceiro. Requer ressarcimento dos valores subtraídos e indenização por danos morais. Em contrarrazões, arguiu o réu preliminar de violação ao princípio da dialeticidade. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO - Consiste em verificar a responsabilidade da instituição financeira pelas transações impugnadas e a configuração de dano moral. III. RAZÕES DE DECIDIR - Preliminar afastada - Recurso preenche os requisitos para submissão a julgamento – Dialeticidade preservada - Autor vítima de fraude praticada por ligação telefônica – Fragilização de dados sensíveis - Uso de senha pessoal e informações sigilosas para a execução da ação golpista – Transações não destoam do perfil de consumo do autor - Participação integral da parte autora na determinação do prejuízo material - Conduta que rompe o nexo causal e não autoriza a responsabilização pretendida - Réu mantenedor da conta de origem da transferência, sem possibilidade de atuar para impedir operação realizada pelo correntista - Ligações a partir do número da agência - "Spoofing" de chamada - Falsificação do número pelo fraudador não vincula o banco - Inexistência de prova de vazamento de dados – Ausência de falha na prestação do serviço - Dever de cuidado no uso do serviço inobservado na hipótese fática – Danos morais não configurados. IV. DISPOSITIVO E TESES: Recurso desprovido. Teses de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva da instituição financeira prevista no art. 14 do CDC não se aplica quando configurada culpa exclusiva do consumidor. 2. A ausência de diligência mínima por parte do consumidor na verificação da autenticidade da solicitação de transferência caracteriza culpa exclusiva da vítima. Legislação Citada: Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Legislação Citada: Artigo 14, §3º, do CDC. Jurisprudência Citada: Súmula 479 do STJ; (TJSP; Ap. Cível 1008930-31.2024.8.26.0266; Rel. Flávio Pinella Helaehil; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2); J. 19/11/2025); (TJSP; Ap. Cível 1010360-71.2024.8.26.0604; Rel. Ricardo Hoffmann; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); J.: 25/11/2025).” (TJSP; Apelação Cível 1000655-77.2025.8.26.0648; Relator (a): Mônica Soares Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro de Urupês - Vara Única; Data do Julgamento: 17/12/2025; Data de Registro: 17/12/2025)*

Finalmente, a fim de abranger a totalidade do debate dos autos, os efeitos da revelia que são sustentados pelo apelante contra o Banco Itaú Unibanco (que não se defendeu nos autos) e Recargapay Instituição de Pagamento Ltda (que cuja contestação seria intempestiva), dispõe o Código de Processo Civil:

*“Art. 345. A revelia não produz o efeito mencionado no [art. 344](#) se:*

*I - havendo pluralidade de réus, algum deles contestar a ação;*

*...*

*IV - as alegações de fato formuladas pelo autor forem inverossímeis ou estiverem em contradição com prova constante dos autos”.*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

Tendo sido apresentada defesa tempestivamente por Banco Pan, o que não se discute nos autos, os fatos já foram tornados controversos e as alegações deste apelado aproveitam a todos os participantes do polo passivo da demanda, mesmo que revéis. Deste modo, o debate sobre a pretensão de obter a procedência dos pedidos da exordial em razão da revelia de parte dos apelados não se sustenta, porque os fatos trazidos a julgamento e os fundamentos que deram razão a improcedência da demanda são comuns e se estendem a todos os recorridos.

Posto isso, pelo meu voto, nego provimento ao recurso. Honorários sucumbenciais majorados para 20% sobre o valor da causa atualizado, ressalvada a concessão de gratuidade processual. Considera-se prequestionada toda a matéria e disposições legais discutidas. Ficam as partes desde já advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais dará ensejo à imposição de multa prevista no art. 1.026 § 2º do CPC.

DANIEL ISSLER

**Relator**