



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000322974

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015879-68.2025.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante JOANA D'ARC DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E MARCIO BONETTI.

São Paulo, 10 de abril de 2026.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1015879-68.2025.8.26.0482

Apelante: Joana D'Arc de Souza

Apelado: Banco Mercantil do Brasil S.A.

Voto nº 9962

CONTRATO BANCÁRIO. *Empréstimos e transferências. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Inovação recursal quanto à alegação de transações destoantes de perfil de correntista. Não conhecimento. Telefonema de sedizente preposta da instituição financeira cujas instruções foram seguidas pela autora, através do recebimento de uma série de 'links' que teriam culminado nas contratações e transferências para terceiros. 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, em razão do vazamento de seus dados, autorização de transações atípicas incompatíveis com seu perfil e omissão de bloqueio cautelar, invocando responsabilidade objetiva e ausência de culpa exclusiva da vítima, requerendo reforma do julgado com restituição em dobro dos valores debitados e reparação moral.

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido, com preliminar de ofensa à dialeticidade.

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.

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, em 30/9/2024 a autora recebeu ligação de sedizente preposta do réu oferecendo empréstimo com seus dados já em poder do interlocutor, o qual recusou; todavia, ao consultar o aplicativo, verificou a celebração de dois contratos (nº 808165454, R\$ 4.395,09; e nº 910002182347, R\$ 522,62), com transferências de créditos a terceiros (R\$ 2.570,00 a Cristiane Reis Barros e R\$ 600,00 a Henrique Dahlyn dos Santos Moraes). Após lavratura de boletim de ocorrência e contestações infrutíferas junto ao réu, novo empréstimo foi contratado em 19/11/2024 (nº 808383339, R\$ 3.417,75). Pugna pela declaração de inexigibilidade dos débitos, devolução em dobro dos valores descontados (art. 42, parágrafo único, CDC) e reparação por danos morais.

A r. sentença reconheceu culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro e afastou a responsabilidade do réu 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 preposta da instituição financeira ré, seguiu todos os passos solicitados, especificamente ao “copiar diversos links enviados do mesmo telefone no aplicativo whatsapp” (fls. 32/3).

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. Não há mídia da gravação e nem ao menos conversas do aplicativo *whatsapp*.

Segundo o boletim de ocorrência, todas as orientações foram transmitidas através de contato telefônico e, segundo a própria autora, “Os links eram uma forma de contratação de empréstimo e transferência via Pix” (fls. 33).

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 as contratações dos empréstimos e transferências foram realizadas 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, clicou em links que possibilitaram a contratação de empréstimos e transferência valores para terceiros 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 as pesquisas de Logs, com data, horário, comprovando que tanto os empréstimos como as transferências ocorreram, via internet banking (fls. 427/30).

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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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).

Correta a r. sentença.

Majoro os honorários advocatícios de 10% para 12% do valor da causa (R\$ 23.335,46 – fls. 21), observada a gratuidade.

Nego provimento à apelação na parte conhecida.

GUILHERME SANTINI TEODORO – relator.