



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000211803

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002297-75.2023.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que são apelantes BANCO BMG S/A e BANCO PAN S/A, são apelados NILSO MARCIANO (JUSTIÇA GRATUITA), FUSION NEGÓCIOS E INTERMEDIações FINANCEIRAS LTDA e ATOS ASSISTÊNCIA E APOIO FINANCEIRO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente) E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 12 de março de 2026.

MARIO SERGIO LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo nº 1002297-75.2023.8.26.0577

Apelantes: Banco PAN S/A e Banco BMG S/A

Apelado: Nilson Marciano

Corrés: Atos Assistência e Apoio Financeiro Ltda. e Fusion Negócios e Intermediações Financeiras Ltda.

Origem: 3ª Vara Cível da Comarca de São José dos Campos

Juiz: Dr. Luís Maurício Sodré de Oliveira

Voto nº 1.644

APELAÇÕES CÍVEIS. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos materiais e morais. Empréstimos consignados e cartão de crédito consignado. Golpe de engenharia social (falsa central de atendimento). Preliminar de ilegitimidade passiva afastada, à luz da teoria da asserção. Relação de consumo caracterizada. Aplicação do CDC. Fraude praticada por terceiro, mediante contato telefônico fraudulento, com fornecimento voluntário de dados pessoais, selfie e transferência de valores a contas de terceiros pelo próprio consumidor. Inexistência de falha na prestação do serviço bancário. Fortuito externo. Culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. Rompimento do nexo causal. Reforma da sentença em relação aos bancos apelantes. Manutenção da condenação em face das corrés Atos e Fusion, beneficiárias diretas dos valores fraudulentamente obtidos. Revelia da corré Atos. Contestação por negativa geral da corré Fusion. Recursos providos.

Vistos.

Trata-se de apelações interpostas por Banco Pan S/A e Banco BMG S/A contra sentença que julgou procedentes os pedidos formulados na ação ajuizada por Nilso Marciano em face dos apelantes e das corrés Atos Assistência e Apoio



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Financeiro Ltda. e Fusion Negócios e Intermediações Financeiras Ltda.

A r. sentença de primeiro grau, prolatada pelo D. Juízo da 3ª Vara Cível da Comarca de São José dos Campos, rejeitou as preliminares de ilegitimidade passiva e julgou procedente a ação, para declarar inexigíveis os débitos lançados contra o autor relativos aos contratos indicados na inicial, determinar a suspensão dos descontos, condenar os réus à restituição dos valores transferidos para conta das corrés Atos Assistência e Apoio Financeiro Ltda. e Fusion Negócios e Intermediações Financeiras Ltda., e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, além de custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da condenação. O Juízo de origem reconheceu a ocorrência de fraude, qualificou o evento como fortuito interno e aplicou a Súmula 479 do STJ. Registre-se que a corré Atos Assistência e Apoio Financeiro Ltda. não apresentou contestação, tornando-se revel, e a corré Fusion Negócios e Intermediações Financeiras Ltda. contestou por negativa geral.

Inconformados, os bancos réus interpuseram recursos de apelação. O Banco PAN sustenta, em síntese: (i) a validade das contratações digitais, formalizadas por biometria facial, com aceite eletrônico em todas as etapas e depósito dos valores na conta pessoal do autor; (ii) a existência de alerta contra transferência de valores a terceiros inserido no fluxo de contratação; (iii) a configuração de culpa exclusiva do consumidor e de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC); (iv) a ausência de contato administrativo do autor com o banco; e (v) subsidiariamente, a necessidade de compensação dos valores depositados na conta do autor. O Banco BMG, por sua vez, suscita preliminar de ilegitimidade passiva e, no mérito, sustenta a validade do contrato de cartão de crédito consignado, a culpa exclusiva do autor na transferência dos valores a terceiros, pugnando pela redução dos danos morais e pela compensação dos valores disponibilizados. As corrés Atos e Fusion não interpuseram recurso.

O apelado apresentou contrarrazões conjuntas, defendendo a manutenção integral da sentença, reiterando a tese de falha na segurança dos serviços bancários e de responsabilidade objetiva das instituições financeiras.

É o relatório.

A preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo Banco BMG não merece acolhida.

Nos termos da teoria da asserção, adotada pelo ordenamento jurídico brasileiro, a análise das condições da ação deve ser realizada com base nas afirmações constantes da petição inicial (*in status assertionis*). Assim, basta que, na narrativa inicial, haja imputação de responsabilidade ao apelante para que se reconheça, em sede de admissibilidade, a legitimidade passiva.

No caso concreto, o autor atribuiu ao Banco BMG participação na cadeia de contratação que deu origem à demanda, inclusive com a celebração de contrato de cartão de crédito consignado e descontos em seu benefício previdenciário, o que é suficiente para caracterizar a legitimidade passiva. A matéria relativa à existência ou não de responsabilidade é questão de mérito, que não se confunde com as condições da ação.

Os recursos comportam provimento.

A relação jurídica em questão consiste manifestamente em relação de consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º da Lei nº 8.078/90, aplicando-se, ao caso, as regras de proteção ao consumidor previstas nos arts. 6º e 7º, a interpretação do art. 47 e aquela prevista no art. 52, todas do mesmo diploma legal. Veja-se, a propósito, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Não significa dizer, porém, que só por isso o consumidor será contemplado com o julgamento da lide em seu favor.

Importa esclarecer, desde logo, que a inversão do ônus probatório prevista no art. 6º, VIII, do CDC, somente se aplica às provas que razoavelmente se esperavam ao alcance do fornecedor, em razão da superioridade técnica e jurídica que ostenta, e na medida da hipossuficiência do consumidor, de modo que, no caso, não pode servir à condenação das fornecedoras por ilícito para o qual não concorreram de forma eficaz, como será demonstrado a seguir.

Com efeito, não existe qualquer prova nos autos de que as instituições



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

bancárias participaram da fraude cometida por terceiro (tendo sido os valores recebidos em contas das corrés Atos e Fusion) da qual foi vítima o consumidor.

A prova dos autos evidencia que o autor, após receber ligação telefônica de pessoa que se identificou como representante do Banco Pan, forneceu voluntariamente seus documentos pessoais, dados bancários, fotografia selfie e, posteriormente, transferiu a integralidade dos valores depositados em sua conta corrente para contas de empresas terceiras, Atos Assistência e Apoio Financeiro Ltda. e Fusion Negócios e Intermediações Financeiras Ltda., que não possuem qualquer vínculo com os bancos apelantes.

Não há qualquer elemento indicativo de falha no sistema de segurança dos bancos, de acesso indevido às plataformas digitais, de vazamento de dados imputável às instituições financeiras ou de participação de seus prepostos na prática fraudulenta. As operações foram realizadas mediante regular utilização de credenciais do próprio consumidor, que forneceu sua biometria facial, aceitou eletronicamente todas as condições contratuais e recebeu os valores em sua própria conta corrente.

De fato, o consumidor não produziu qualquer prova, mesmo por indícios, de que os autores do golpe tivesse qualquer relação com os bancos apelantes. Não existiu qualquer falha no sistema objeto dos contratos de prestação de serviços firmados entre as partes. Ao contrário, os bancos demonstraram que as contratações seguiram o fluxo regular de suas plataformas digitais, com múltiplas etapas de validação, incluindo aceite eletrônico, biometria facial, geolocalização e depósito em conta de titularidade do próprio autor.

Registre-se, ademais, que o Banco Pan comprovou ter inserido, no próprio fluxo de contratação digital, alerta expresso contra transferência de valores a terceiros, com necessidade de aceite pelo cliente, cautela que evidencia o cumprimento do dever de informação previsto no art. 6º, III, do CDC.

Veja, infelizmente é muito comum: o consumidor foi vítima de fraude perpetrada por terceiros estelionatários, que utilizaram técnica de engenharia social

para induzi-lo a fornecer seus dados e transferir valores. Diversas instituições financeiras têm realizado campanhas para alertar os consumidores acerca de golpes realizados a pretexto de confirmação de transações, atualização de segurança e devolução de valores.

Cuida-se de hipótese típica do denominado “golpe da falsa central de atendimento”, caracterizando fortuito externo, absolutamente estranho à atividade bancária, apto a romper o nexos causal entre o serviço prestado e o dano alegado.

O consumidor, de livre e espontânea vontade, após contato com o fraudador através do telefone, forneceu seus dados pessoais, documentos, fotografia selfie e, ato contínuo, transferiu a integralidade dos valores creditados em sua conta para contas de empresas terceiras indicadas pelos estelionatários, contas essas que não pertencem nem guardam qualquer relação com os bancos apelantes.

Ora, o autor acabou agindo com desídia, pois não teve a devida cautela ao confirmar a autenticidade dos contatos recebidos. A manipulação cometida pelo criminoso levou o autor a cair em seu ardil e efetuar transferências em favor de terceiros (as corrés), tudo como se fosse uma atividade comum. A própria parte informou nos autos que realizou o procedimento indicado pelo fraudador, que se passou por preposto do banco.

Nos termos do contrato entabulado entre as partes, incumbia ao consumidor a responsabilidade pela guarda e uso de suas credenciais de acesso. Todavia, alheio a esse cuidado, contratual e costumeiro, forneceu o apelado ao fraudador seus dados pessoais, biometria facial e valores, após telefonema.

O artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor é elucidativo, para o melhor deslinde do feito: *“O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: (...) II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”*.

Por consequência, não há que se falar no dever de reparar por parte das instituições financeiras apelantes.

Recurso Especial Nº 2.215.907/SP, firmou entendimento no sentido de que não há responsabilidade da instituição financeira quando a fraude decorre de fornecimento voluntário de dados pelo próprio consumidor, inexistindo defeito na prestação do serviço:

RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, RESTITUIÇÃO DE VALORES E COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FORTUITO EXTERNO. ESTELIONATO. CORRENTISTA. COMUNICAÇÃO. EXTEMPORANEIDADE. NEXO CAUSAL. ROMPIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. AFASTAMENTO. 1. A utilização de artifícios por terceiros – como, por exemplo, a criação de sites falsos ou mimetizados –, por meio dos quais os consumidores cedem aos estelionatários os seus dados pessoais e bancários que possibilitam a concretização da fraude, constitui fortuito externo, que afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, rompendo o nexo de causalidade, notadamente quando o correntista não comunica ao banco a fraude antes de ela estar plenamente concretizada, como ocorreu na espécie. Precedentes do STJ. 2. Recurso especial não provido. (STJ; Recurso Especial nº 2215907/SP, 2025/0195436-1; Relator: Min. Ricardo Villas Bôas Cueva; Terceira Turma; Sessão Virtual: 26/08/2025 a 01/09/2025; Acórdão: 02/09/2025; Publicação no DJEN/CNJ: 04/09/2025)

Na mesma esteira, é a jurisprudência desta Corte:

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE E INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA AUTORA. CONDUTA NEGLIGENTE CONFIGURADA. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA AUTORA SEGUINDO ORIENTAÇÕES DO GOLPISTA, CONFORME NARROU NO BOLETIM DE OCORRÊNCIA. AUSÊNCIA DE CONTATO COM CANAIS OFICIAIS DO BANCO. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000277-02.2025.8.26.0526; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Salto – 3ª Vara; Data do Julgamento: 04/11/2025; Data de Registro: 04/11/2025)

O consumidor, assim, infelizmente foi vítima de um golpe, e não pode pretender responsabilizar as instituições bancárias pela circunstância, o que só se mostraria possível se ficasse provado que o contato telefônico informado na petição inicial de fato pertencia aos bancos, ou que fora de fato ludibriado por algum funcionário. Contudo, nada disso ocorreu. Os próprios registros de WhatsApp juntados pelo autor evidenciam que os contatos foram realizados por números que não pertencem aos canais oficiais de atendimento dos bancos apelantes, e as transferências foram destinadas a contas de pessoas jurídicas estranhas à relação bancária.

Assim, a despeito da aplicação das normas consumeristas ao caso, não há como concluir pela responsabilidade das instituições financeiras, resultante do lamentável episódio, incidindo na hipótese a regra do inciso II, § 3º, do art. 14, que isenta a responsabilidade do fornecedor de serviços quando ficar provada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Nesse lance, rompido o nexo de causalidade pela culpa exclusiva da vítima e de terceiros, a improcedência da ação, em relação aos bancos apelantes, era de rigor; devem ser providos os recursos.

Da manutenção da condenação em face das corrés Atos e Fusion.

Situação diversa, contudo, é a das corrés Atos Assistência e Apoio Financeiro Ltda. e Fusion Negócios e Intermediações Financeiras Ltda., que não interpuseram recurso de apelação, operando-se em relação a elas o trânsito em julgado da sentença condenatória.

As referidas empresas foram as beneficiárias diretas dos valores fraudulentamente transferidos pelo autor, tendo recebido, por meio de depósitos bancários e PIX, a quantia total de R\$ 70.360,13 (setenta mil, trezentos e sessenta reais e treze centavos), conforme comprovantes acostados aos autos. A corré Atos recebeu R\$ 51.524,13, mediante transferências bancárias realizadas em 05/10/2022 e 11/10/2022, e a corré Fusion recebeu R\$ 18.836,00, mediante PIX realizados em 16/11/2022, 08/12/2022 e 09/12/2022.

A corré Atos Assistência e Apoio Financeiro Ltda. sequer apresentou contestação, tornando-se revel, nos termos do art. 344 do CPC, presumindo-se verdadeiros os fatos alegados na petição inicial. A corré Fusion Negócios e Intermediações Financeiras Ltda., por sua vez, contestou por mera negativa geral, sem produzir qualquer prova apta a desconstituir os fatos narrados na inicial ou a justificar o recebimento dos valores transferidos pelo autor.

Assim, mantém-se integralmente a sentença em face das corrés Atos e Fusion, no que tange à restituição dos valores indevidamente recebidos e à condenação por danos morais, proporcionalmente, nos exatos termos fixados pelo Juízo de origem.

Considero suficientemente apreciada a questão posta a julgamento, até porque o julgador não está obrigado a atacar um por um os argumentos das partes, mas somente expor os seus, de modo a justificar a decisão tomada, atendendo, assim, ao requisito insculpido no artigo 93, IX, da Constituição Federal, e na ordem legal



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

vigente. Ainda, em atenção ao disposto no art. 489, § 1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, registre-se que os demais argumentos apontados pelas partes não são capazes de infirmar a conclusão acima.

Para viabilizar eventual interposição de recursos aos Tribunais Superiores, considera-se prequestionada toda a matéria discutida nos autos, sendo dispensável a indicação expressa e individualizada dos dispositivos legais.

Ante o exposto, **dou provimento** aos recursos de apelação interpostos pelo Banco PAN S/A e pelo Banco BMG S/A, para reformar a sentença em relação aos apelantes, julgando improcedentes os pedidos formulados na ação em face das referidas instituições financeiras, mantida a sentença em relação às corrés Atos Assistência e Apoio Financeiro Ltda. e Fusion Negócios e Intermediações Financeiras Ltda., que não recorreram, no que tange à declaração de inexigibilidade, à restituição dos valores e à condenação por danos morais, nos termos da fundamentação.

Em razão da inversão do resultado em relação aos bancos apelantes, invertem-se os ônus sucumbenciais entre o autor e as instituições financeiras, observada a gratuidade da justiça deferida ao autor, ficando suspensa a exigibilidade, nos termos do art. 98, §3º, do Código de Processo Civil. Mantém-se a condenação das corrés Atos e Fusion ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, nos termos fixados pela sentença.

MARIO SERGIO LEITE

Relator