



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000165951

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002554-27.2025.8.26.0320, da Comarca de Limeira, em que é apelante PETER JOHN TREVOR GRANT ANDERSON, é apelado BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Recurso parcialmente provido para afastar a ilegitimidade de parte e, no mérito, rejeitar os pedidos. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado.

RICARDO HOFFMANN

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1002554-27.2025.8.26.0320

Apelante: Peter John Trevor Grant Anderson

Apelado: Banco Pan S/A

Comarca: Limeira

Juiz(a): Mário Sergio Menezes

Voto nº 13584

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE. TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA REALIZADA POR TELEFONEMA FRAUDULENTO. LEGITIMIDADE PASSIVA DO BANCO. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. ALEGAÇÃO GENÉRICA DE IRREGULARIDADES NA CONTA DESTINATÁRIA DA TRANSFERÊNCIA FRAUDULENTO. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO PARA AFASTAR A ILEGITIMIDADE DE PARTE E, NO MÉRITO, REJEITAR OS PEDIDOS.

I. CASO EM EXAME

Apelação interposta pelo Autor contra sentença que extinguiu o processo sem resolução de mérito por ilegitimidade passiva, condenando o Autor ao pagamento de custas e honorários advocatícios. O Autor alega responsabilidade objetiva do Banco por permitir abertura de conta por estelionatário, resultando em prejuízo financeiro.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira é parte legítima e deve responder objetivamente pelos danos decorrentes de fraude praticada por terceiro mediante ligação telefônica; e (ii) estabelecer se houve falha na prestação de serviço bancário capaz de gerar o dever de indenizar por danos materiais e morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A teoria da asserção permite verificar as condições da ação de maneira abstrata, com base nas alegações iniciais. O Banco possui pertinência subjetiva na lide, pois o Autor atribui a ele a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA

PODER JUDICIÁRIO

São Paulo

responsabilidade pelos danos sofridos.

A relação entre cliente e instituição financeira é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor e as Súmulas n. 297 e 479 do Superior Tribunal de Justiça, que reconhecem a responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos decorrentes de fortuito interno.

Contudo, o evento narrado caracteriza fortuito externo, pois a fraude ocorreu mediante contato direto de terceiro com o Autor, fora do ambiente bancário e sem participação ou falha comprovada da instituição financeira.

As transferências foram realizadas após o Autor providenciar a alteração de sua senha, após acreditar em ligação telefônica de número desconhecido, sem adotar as cautelas mínimas exigíveis.

Alegação de abertura irregular de contas é genérica e desprovida de provas.

Evidenciada a culpa exclusiva da vítima e de terceiros fraudadores, afasta-se a responsabilidade civil do Banco, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso parcialmente provido para afastar a preliminar de ilegitimidade de parte e julgar improcedentes os pedidos iniciais.

Tese de julgamento: 1. A instituição financeira não responde por fraude praticada por terceiro fora do ambiente bancário quando não comprovada falha no serviço ou vazamento de dados. 2. A ocorrência de golpe telefônico, sem indícios de irregularidade no sistema bancário, constitui fortuito externo, afastando a responsabilidade objetiva da instituição financeira. 3. Configura culpa exclusiva da vítima o ato de realizar alteração de senha a pedido de terceiro desconhecido, sem verificação da autenticidade da comunicação.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 6º, VI, e 14, §3º, II; CPC/2015, arts. 85, §§2º e 11, e 98, §§2º e 3º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas n. 297 e 479; TJSP, Apelação Cível n. 1012719-57.2023.8.26.0562, Rel. Des. Ana Catarina Strauch, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 05/03/2024;

TJSP, Apelação Cível n. 1031267-10.2023.8.26.0602, Rel. Des. Sá Moreira de Oliveira, 33ª Câmara de Direito Privado, j. 29/10/2024;



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

TJSP, Apelação Cível n. 1000104-44.2024.8.26.0095, Rel. Des. Rosana Santiso, Núcleo de Justiça 4.0 – Turma IV (Direito Privado 2), j. 05/08/2025;
TJSP, Apelação Cível 1000847-09.2024.8.26.0498, Rel. Léa Duarte, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), j. 07/11/2025.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo Autor em face da r. sentença, cujo relatório se adota, que extinguiu o feito sem resolução de mérito, com dispositivo assim redigido: *“Ante o exposto, JULGO EXTINTO o processo, sem resolução de mérito, pela ilegitimidade passiva, com fundamento no artigo 485, inciso VI, do Código de Processo Civil, condenando o autor a pagar as custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios ao patrono da parte contrária fixados em 10% do valor da causa.”*.

Sustenta o Recorrente, em síntese, responsabilidade objetiva do Banco pelos danos causados ao Autor e falha na prestação de serviço ao permitir a abertura de conta corrente por terceiro estelionatário.

Vieram contrarrazões recursais, pelo desprovimento do recurso.

Recurso tempestivo, regularmente processado e com preparo recolhido.

Houve sustentação oral por vídeo, feita pelo i. procurador da parte apelante.

É o relatório, fundamento e decido.

O recurso merece parcial provimento.

Deve ser afastado o reconhecimento de ilegitimidade de parte do Banco Pan.

Conforme a teoria da asserção, adotada pelo C. Superior Tribunal de Justiça, as condições da ação devem ser verificadas de maneiras abstrata, com base



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

apenas das alegações apresentadas na petição inicial.

No caso, há pertinência subjetiva da lide com relação ao Réu, na medida em que o Autor imputa a ele uma falha na prestação de seus serviços, sendo certo que as discussões acerca da responsabilidade pelos danos alegados concernem ao mérito da causa.

À luz do disposto no 1013, parágrafo 3º, do Código de Processo Civil, considerando que o processo está em condições de imediato julgamento, passo a análise do mérito.

A questão dos autos cinge-se à responsabilidade da instituição financeira Ré quanto ao dano sofrido pelo Autor.

Consta dos autos que o Autor recebeu ligação telefônica de pessoa que se apresentou como funcionário da XP Investimentos, que passou a alertá-lo sobre transação suspeita em sua conta e mencionando, ainda, a necessidade de realizar certos procedimentos, em especial a troca de sua senha. Conforme alegado na petição inicial e descrito no boletim de ocorrência de fls. 37/38, foram feitos vários resgates e duas transferências PIX a terceiros, no valor total de R\$ 82.820,40, cujas contas eram mantidas junto ao Banco Réu.

Inicialmente, cabe reconhecer que na hipótese tratada nestes autos incide a Súmula n. 297 do C. Superior Tribunal de Justiça, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras. Além da Súmula n. 479, também do C. STJ, que estabelece que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

No caso dos autos, contudo, o Banco Réu se desincumbiu suficientemente do seu ônus de comprovar a inoccorrência de falha do serviço, inexistindo fortuito interno a ensejar a sua responsabilização.

Por mais lamentável que seja o fato ocorrido com o Autor, observa-se que houve descuido inescusável de sua parte, pois, ao receber ligação de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

número desconhecido, veio a acreditar, sem adotar outras cautelas, que falava com funcionário do Banco, tendo seguido as instruções recebidas, o que culminou no sucesso da empreitada criminosa.

Não se ignora que é dever da instituição financeira prover a segurança e serviços adequados a seus clientes. Dentre os deveres de segurança, se encontra aquele de evitar ou minimizar desfalques aos seus consumidores em razão de fraudes perpetradas por terceiros.

Ainda que, em virtude da teoria do risco da atividade, as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos danos causados aos consumidores, ainda é imprescindível comprovar o nexo de causalidade existente entre a conduta da prestadora de serviços e o prejuízo do consumidor.

O que se observa no caso em exame é que o Autor imputa responsabilidade ao Banco Réu pelo fato de ter permitido a abertura de conta corrente por estelionatário, de modo a possibilitar a utilização da conta para a prática de crime que culminou na transferência de valores.

Neste ponto, cumpre consignar que a alegação do Autor é genérica. Além disso, à fl. 131 foi determinado que as partes se manifestassem sobre as provas que pretendiam produzir, tendo o Autor manifestado desinteresse na produção de outras provas (fl. 135).

Cabia ao Autor, caso entendesse relevante, ter solicitado a juntada de documentos relativos à abertura das contas destinatárias dos valores transferidos no golpe, o que não foi feito.

Depreende-se, dessa forma, que houve culpa exclusiva do Autor e de terceiros fraudadores nos fatos narrados, e não do Banco. Saliencia-se que, para que se configure a responsabilidade objetiva da instituição bancária, é necessário que haja comprovação de conduta, do dano e do nexo causal entre a conduta e o dano. No entanto, nenhuma conduta do Banco, comissiva ou omissiva, possui nexo de causalidade com os danos sofridos pelo Autor, decorrentes exclusivamente de conduta de terceiros fraudadores, o que é



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

questão de segurança pública, e de sua própria falta de zelo.

Trata-se, no caso, de verdadeiro fortuito externo, configurando situação estranha à atividade da instituição bancária e que não gera responsabilidade desta. Destaca-se que a Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça determina que apenas os fortuitos internos relativos a fraudes geram a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, senão vejamos: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Confiram-se os seguintes julgados:

“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 destoia do perfil de consumo da autora Desídia da autora - Ausência de falha no serviço bancário Culpa exclusiva da vítima Danos morais e matérias não caracterizados Sentença mantida RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1012719-57.2023.8.26.0562; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/03/2024; Data de Registro: 05/03/2024)”;

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - Rede social Fraude praticada por terceiros mediante utilização fraudulenta de conta de pessoa conhecida da autora - Proposta de investimento bancário, através de transferência bancária, objetivando ganhos rápidos e irreais - Golpe do Instagram para suposto investimento em criptomoeda - Transferência livremente realizada sem qualquer cuidado a estelionatário - Sem falha no sistema operacional da ré ou contribuição para o ocorrido Culpa exclusiva da consumidora Precedentes desta Câmara - Sentença mantida. Apelação não provida. (TJSP; Apelação Cível 1031267-10.2023.8.26.0602; Relator (a): Sá Moreira de Oliveira; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

de Registro: 29/10/2024).”;

“DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO FALSO EMPREGO. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NÃO CONFIGURADA. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação cível interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de fraude. O recorrente alega ter sido vítima de estelionato ao realizar transferências via Pix para contas de terceiros, após proposta enganosa de trabalho, atribuindo responsabilidade às instituições financeiras rés, pleiteando a restituição dos valores transferidos e indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO A questão central em discussão consiste em definir se as instituições financeiras requeridas respondem objetivamente pelos danos causados ao autor em razão de fraude perpetrada por terceiros, bem como estabelecer se houve falha na prestação dos serviços bancários apta a gerar o dever de indenizar por parte das rés. III. RAZÕES DE DECIDIR A relação jurídica entre o autor e as instituições financeiras caracteriza-se como de consumo, nos termos da Súmula n. 297 do STJ, sendo aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes bancárias é objetiva e se limita aos casos em que o dano decorre de falha na prestação dos serviços, conforme entendimento consolidado na Súmula n. 479 do STJ. No caso concreto, a transferência realizada pelo autor foi espontânea e não decorreu de falha de segurança das rés, configurando-se fortuito externo à atividade bancária. O autor agiu com negligência ao realizar transferência de valor com base em proposta de suposto trabalho, sem verificar sua autenticidade, caracterizando sua culpa exclusiva e de terceiros, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. Ainda que não tenha sido comprovada a regularidade documental dos titulares das contas receptoras, inexistente nexo de causalidade entre eventual falha na abertura dessas contas e os danos suportados, tendo em vista a conduta voluntária do autor. IV. DISPOSITIVO Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000104-44.2024.8.26.0095; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Brotas - 1ª Vara; Data do Julgamento: 05/08/2025; Data de Registro: 05/08/2025”;

“CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL.

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA (“GOLPE DO FALSO GERENTE”). RESPONSABILIDADE CIVIL. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. DESPROVIDO RECURSO DA AUTORA. PARCIALMENTE CONHECIDO O RECURSO DO RÉU E, NESTA EXTENSÃO, PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos materiais e morais proposta por correntista contra instituição financeira, em razão de transferências e contratações de crédito realizadas mediante fraude praticada por terceiros que se passaram por funcionários do banco. Sentença de parcial procedência que constatou falha bancária em apenas uma das operações (realizada dentro do guichê de atendimento da agência), condenando o réu à restituição da quantia de R\$ 65.000,00. Apela a autora buscando a reforma da sentença para também obter a declaração de inexistência de todas as operações e as respectivas restituições. Apela o réu, visando a reforma da sentença quanto à devolução do valor e à sucumbência. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há três questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação do serviço bancário em relação a todas as operações questionadas; (ii) verificar se cabe indenização por danos morais e (iii) analisar a correção da distribuição dos ônus sucumbenciais e dos honorários advocatícios. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Golpes praticados por terceiros que fingem ser funcionários bancários e conseguem induzir suas vítimas constituem, em regra, fortuito externo que rompe o nexo causal entre a responsabilidade do banco e o prejuízo causado, quando demonstrada a ausência de falha do banco e a atuação do consumidor para o evento danoso. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviços da instituição financeira capaz de justificar a sua responsabilização por prejuízos decorrentes do golpe. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilização de instituições financeiras por golpes de engenharia social depende da demonstração de que os criminosos tinham acesso a dados sensíveis e sigilosos do consumidor, cuja guarda incumbia



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

ao banco, o que não restou provado nos autos. A autora não apresentou qualquer elemento que indique a ocorrência de vazamento de informações pelo banco. 4. Se foi a própria autora que seguiu as orientações do falsário, realizou as movimentações, inseriu a sua senha e ainda foi pessoalmente à agência para efetuar uma delas, não havia nenhum motivo para o banco suspeitar de uma fraude e bloquear a realização das transações. 5. Configura-se culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, quando esta realiza, voluntariamente, atos em sua conta bancária por acreditar em informações fornecidas por terceiros desconhecidos, sem verificação nos canais oficiais do banco. 6. Ausência de interesse recursal do requerido quanto à condenação por dano moral e à revogação da tutela provisória, uma vez que não constam da sentença. IV. DISPOSITIVO E TESE 7. Desprovido o recurso da autora. Parcialmente conhecido o recurso do requerido e, nesta extensão, provido para rejeitar integralmente os pedidos iniciais e afastar as condenações. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14, caput e § 3º, II. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 2.015.732/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 20.06.2023; TJSP, Apelação Cível nº 1001203-89.2022.8.26.0363, Rel. Des. Henrique Clavasio, j. 21.11.2023; TJSP, Apelação Cível nº 1000582-51.2022.8.26.0506, Rel. Des. José Wagner de O. M. Peixoto, j. 05.12.2023. (TJSP; Apelação Cível 1000847-09.2024.8.26.0498; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Bonito - Vara Única; Data do Julgamento: 07/11/2025; Data de Registro: 07/11/2025)”.

Em suma, o caso é de provimento parcial do recurso, para afastar a preliminar de ilegitimidade de parte e, no mérito, julgar improcedentes os pedidos iniciais.

É preciso ressaltar, ainda, nos termos do Enunciado nº 10 da ENFAM, que “A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa.”.

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no sentido de que "Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da análise anterior de questão subordinante", assim como o Enunciado nº. 13: "O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios."

Diante do provimento parcial do recurso, deixo de majorar os honorários sucumbenciais, conforme entendimento firmado pelo C. STJ no Tema Repetitivo n. 1.059 ("a majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação").

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii) que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: "Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados" e iii) o entendimento do STJ no sentido de que "não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico." (AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/08/2021, DJe 26/08/2021).

Diante do exposto, voto por dar parcial provimento ao recurso.

RICARDO HOFFMANN

Relator