



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000168386

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003592-03.2024.8.26.0452, da Comarca de Piraju, em que é apelante AMAURI GALDINO DE LIMA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 3 de março de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO Nº 1003592-03.2024.8.26.0452

APELANTE: AMAURI GALDINO DE LIMA

APELADO: BANCO PAN S/A

ORIGEM: FORO DE PIRAJU - 1ª VARA

JUIZ(A) DE DIREITO: DR(A). MARIANA LOVATO OYAMA

VOTO Nº 4927

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. PEDIDO DE DANOS MORAIS. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Recurso de apelação interposto por Amauri Galdino de Lima contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com obrigação de fazer e pedido de danos morais, ajuizada em desfavor de Banco Pan S/A, em razão de golpe envolvendo empréstimo fraudulento.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco réu pelos prejuízos financeiros do autor e a existência de dano moral.

III. Razões de Decidir

3. A relação jurídica entre as partes é de natureza consumerista, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor.

4. O autor forneceu voluntariamente seus dados a um terceiro desconhecido, o que possibilitou a fraude. Não houve falha no sistema de segurança do banco, afastando sua responsabilidade.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A utilização voluntária de dados pessoais pelo consumidor configura culpa exclusiva da vítima, afastando a responsabilidade da instituição financeira. 2. Não configurada falha na prestação do serviço pelo banco réu.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §3º, II.

Código de Processo Civil, art. 487, I; art. 85, § 11º.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1016601-03.2025.8.26.0224, Rel. Flávio Pinella Helaehil, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2), j.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

30.01.2026.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **AMAURI GALDINO DE LIMA**, contra a r. sentença de fls. 225/231, cujo relatório se adota, na ação declaratória, inexistência relação jurídica c/c obrigação de fazer c/c pedido de danos morais, ajuizada em desfavor de **BANCO PAN S/A**, que julgou a demanda nos seguintes termos:

Diante do exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido inicial, resolvendo o mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, revogando os efeitos da decisão de fls. 79/81.

Ante a sucumbência, condeno o autor ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como fixo honorários de sucumbência em favor do patrono do réu em 10% sobre o valor atualizado da causa, ressalvada a gratuidade judiciária concedida”

Sustenta o autor, em síntese, falha no sistema de segurança; fortuito interno; que a operação destoa de seu perfil de consumo; que não é caso de culpa exclusiva; configuração dos danos morais.

Contrarrazões apresentadas (fls. 248/257).

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de ação declaratória, inexistência relação jurídica c/c obrigação de fazer c/c pedido de danos morais, ajuizada em razão de golpe.

Segundo consta, em 18/06/2024, noticia o autor que recebeu em sua residência um suposto vendedor de colchão ortopédico, produto que iria proporcionar diversos benefícios para saúde do requerente. Durante a propaganda, passou seus dados pessoais, a fim de preencher uma ficha de atendimento. Ocorre que o vendedor era, na realidade, um estelionatário, que realizou um empréstimo em nome do autor, no valor de R\$3.000,00, a serem pagos em 84 parcelas mensais de R\$69,86, descontadas diretamente do seu benefício previdenciário. No dia seguinte, em 19/06/2024, o suposto vendedor voltou até a residência do requerente com uma nova proposta de venda do colchão, aceita pelo autor. Então, o autor efetuou o pagamento de R\$ 3.000,00 via maquininha de cartão. Mais tarde, descobriu que havia caído em um golpe.

Foi lavrado boletim de ocorrência (fls. 52/53).

O réu contestou a demanda e defendeu a regularidade do contrato e juntou documentos.

Sobreveio sentença de improcedência. Somente o autor apelou. Cinge-se o recurso a analisar a responsabilidade do réu pelos prejuízos financeiros do autor, bem como a existência de dano moral.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

É certo que em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança para assegurar a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes.

O fornecedor/prestador de serviços somente não será responsabilizado quando demonstrar que inexistiu defeito na prestação do serviço ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Nota-se que o relato da inicial informa que o autor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

voluntariamente forneceu seus dados a terceiro desconhecido e efetuou o pagamento de R\$ 3.000,00 (fls. 68/71).

Verifica-se que o sistema de segurança do requerido não foi violado. O réu não teria como identificar e evitar a fraude. Ao seguir as orientações do estelionatário, e efetuar o pagamento, o autor possibilitou o sucesso da fraude, pois fragilizou a segurança do sistema bancário.

Além disso, o instrumento contratual, proposta nº 388578983, de R\$ 3.000,00, celebrado em 18/06/2024, a ser pago em 84 parcelas de R\$ 69,86 (fls. 108/133), foi juntado ao processo e encontra-se assinado pelo respectivo protocolo de assinatura digital, com número de autenticação eletrônica, número de celular, data, hora, número de telefone, IP, geolocalização e biometria facial (fls. 108/133).

A cédula de crédito bancário é expressa ao se referir à contratação de empréstimo com desconto em folha de pagamento. Diante da formalização da avença, sem qualquer ressalva, revelam-se distantes as alegações de desconhecimento da contratação e falha na prestação de serviço pelo réu. Ainda mais ao se notar que restou comprovado o crédito do valor na conta do autor (fls. 68/71).

Outrossim, o perfil de consumo é analisado quando o sistema falha ou é invadido. No caso, isso não ocorreu. O próprio autor forneceu seus dados pessoais a terceiro desconhecido, o que afasta a responsabilidade do banco réu. Assim, pretender responsabilizar a instituição bancária apenas porque as transações destoariam do seu perfil de consumo, não pode prevalecer.

No caso, houve a ocorrência de fortuito externo, em que o dano sofrido não guarda relação com a atividade desenvolvida pela instituição financeira. Observa-se que a conduta do autor foi essencial para que o estelionatário alcançasse seu intento. A ré não pode ser responsabilizada por prejuízos provocados pelo próprio autor e terceiros fraudadores.

Os requisitos de segurança exigíveis da instituição financeira foram observados. Com efeito, pelos fatos narrados na própria exordial, não restaram demonstradas falhas na segurança do serviço prestado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ainda, não se pode atribuir à instituição recebedora dos valores a responsabilidade pela notória falta de cautela do autor ao fornecer seus dados ao estelionatário.

Conclui-se, assim, que a r. sentença atacada analisou de forma correta as questões suscitadas, com adequada fundamentação jurídica à hipótese em exame, ao reconhecer a culpa exclusiva da vítima e de terceiro fraudador, nos termos do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Sem embargo do dedicado trabalho exercido pelo digno patrono das apelantes, bem analisados os documentos que instruíram o pedido, necessário concluir que a r. sentença recorrida conferiu justa e adequada solução ao litígio, com a análise objetiva e assertiva dos fatos e do direito, motivo pelo qual deve ser mantida pelos próprios fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça:

Como destacado na r. sentença (fls. 225/231):

"Em primeiro lugar, observa-se que a própria parte autora afirma ter fornecido seus dados pessoais a terceiro que se apresentou como vendedor de colchões, com o intuito de preenchimento de uma ficha de atendimento. Tal narrativa revela, desde logo, que foi o próprio autor quem voluntariamente entregou suas informações sensíveis a um estranho, ensejando a contratação do empréstimo.

Ademais, o contrato acostado às fls. 108/133 comprova que a formalização da operação se deu por meio de assinatura eletrônica, com uso de biometria facial, geolocalização compatível com a residência do autor e validação documental, não havendo qualquer indicativo de vício ou irregularidade na contratação

.....
..

Em segundo lugar, conforme se depreende do extrato bancário de fls. 68/71, o valor correspondente ao empréstimo foi devidamente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

depositado na conta de titularidade do autor, inexistindo qualquer desvio ou retenção indevida de valores.

Por fim, o próprio autor relata, na petição inicial, que, no dia seguinte à contratação, o suposto vendedor retornou à sua residência e, "em posse de uma maquininha de cartão", realizou a transferência do valor de R\$ 3.000,00, quantia esta que já estava em sua conta. Referida operação foi efetuada mediante uso de cartão e senha pessoal, o que implica ato voluntário e consciente do próprio autor, ainda que tenha sido induzido em erro por terceiro.

Trata-se, portanto, de dano decorrente de golpe interpessoal, que não guarda nexo de causalidade com a atuação do banco réu."

Nesse sentido, julgado deste Tribunal:

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO – APELAÇÃO CÍVEL – GOLPE DA MAQUININHA / FALSO ENTREGADOR – TRANSAÇÕES REALIZADAS MEDIANTE USO DE CARTÃO ORIGINAL E SENHA PESSOAL – CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA QUANTO À PRIMEIRA TRANSAÇÃO – FORTUITO EXTERNO – INAPLICABILIDADE DA SÚMULA 479/STJ – RESGATE AUTOMÁTICO DE APLICAÇÃO FINANCEIRA PARA COMPLEMENTAR SALDO – TRANSAÇÃO ATÍPICA REALIZADA SEGUNDOS APÓS A PRIMEIRA – FALHA DO SISTEMA DE SEGURANÇA DO BANCO – RESPONSABILIDADE PARCIAL DO BANCO BRADESCO S/A – RESTITUIÇÃO LIMITADA AO VALOR RESGATADO AUTOMATICAMENTE – DANO MORAL INEXISTENTE – SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME A autora, vítima de fraude conhecida como "golpe da maquininha", busca a restituição de R\$ 4.300,00 debitados de sua conta, bem como indenização por danos morais, alegando falha de segurança do BANCO BRADESCO S/A, incluindo

resgate automático não autorizado de aplicação financeira. A sentença julgou a ação improcedente. A autora apela. II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO Se houve violação ao dever de segurança pelo banco réu ao permitir transações suspeitas. Se o resgate automático de aplicação financeira, sem ciência da correntista, constitui falha na prestação do serviço. Se há responsabilidade objetiva do banco pela totalidade do valor perdido ou apenas por parte dele. Se cabem danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR A primeira transação (R\$ 2.200,00) decorreu de atuação direta da vítima, que inseriu o cartão e digitou a senha na máquina de terceiro estelionatário. Configurada a culpa exclusiva da consumidora, afasta-se a responsabilidade do banco (CDC, art. 14, §3º, II). Ocorre, porém, que segundos depois, foi processada nova transação (R\$ 2.100,00), incompatível com o perfil da autora, complementada por resgate automático de R\$ 2.800,00 de aplicação financeira, sem prova de ciência ou autorização. A aprovação imediata da segunda transação, em sequência atípica e com consumo de investimento, caracteriza falha do sistema de segurança, atraindo a responsabilidade objetiva do BANCO BRADESCO S/A (Súmula 479/STJ). Responsabilidade, portanto, parcial, limitada ao valor que somente foi debitado porque houve resgate automático da aplicação: R\$ 2.800,00. Quanto ao dano moral, o evento é restrito à esfera patrimonial e a própria autora contribuiu decisivamente para o infortúnio, inexistindo violação a direitos personalíssimos. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: No "golpe da maquininha", a utilização voluntária de cartão e senha pessoais configura culpa exclusiva da vítima, afastando a responsabilidade da instituição financeira quanto à primeira transação. Configura falha na prestação do serviço a aprovação, pelo banco, de segunda transação atípica realizada imediatamente após a primeira e viabilizada mediante resgate automático de aplicação financeira sem prova de autorização. O banco responde objetivamente apenas pelo valor que se tornou possível mediante o resgate



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

automático não autorizado. Dano moral não configurado. V. CONCLUSÃO Condenação do BANCO BRADESCO S/A ao pagamento de R\$ 2.800,00, corrigidos e acrescidos de juros pela taxa SELIC desde o prejuízo. Sucumbência recíproca: cada parte arcará com 50% das custas e despesas processuais. Honorários: – autora paga 10% sobre os pedidos rejeitados (suspensa a exigibilidade – art. 98, §3º, CPC); – réu paga R\$ 1.200,00 ao patrono da autora. (TJSP; Apelação Cível 1016601-03.2025.8.26.0224; Relator (a): Flávio Pinella Helaehil; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2); Foro de Guarulhos - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/01/2026; Data de Registro: 30/01/2026)

Portanto, o recurso de apelação fica desprovido, cabendo a majoração dos honorários de sucumbência devidos pela vencida para o patamar de 13 % sobre o mesmo referencial da r. sentença, na forma do art. 85, § 11º, do CPC, em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal, observada a gratuidade de justiça.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **o meu voto é para NEGAR PROVIMENTO ao recurso, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI

RELATOR