



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000174040**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006488-13.2022.8.26.0024, da Comarca de Andradina, em que é apelante LILIANA FERNANDES LOPES, são apelados T&G FINANCEIRAS E NEGOCIOS LTDA e BANCO PAN 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: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E MARCIO BONETTI.

São Paulo, 4 de março de 2026.

**GUILHERME SANTINI TEODORO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1006488-13.2022.8.26.0024

Apelante: Liliana Fernandes Lopes

Apelados: T&G Financeiras e Negócios Ltda. e outro

Voto nº. 9755

**BANCÁRIO.** Ação indenizatória. Fraude bancária. Sentença de improcedência em relação à instituição financeira e de parcial procedência em relação à corre intermediadora. Recurso da autora. Inexistência de defeito na prestação dos serviços bancários. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, §3º, II, do CDC. Responsabilidade mantida apenas em relação à corre intermediadora. **Apelação desprovida.**

Da respeitável sentença de relatório adotado de parcial procedência de ação indenizatória por danos patrimoniais e morais advindos de fraude bancária apela a autora a alegar responsabilidade objetiva e solidária do réu em caso de fraude, conforme Súmula 479 do STJ, e ausência de excludente de ilicitude.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

É o relatório.

Segundo a petição inicial, a autora afirma ter sido induzida por preposto de empresa intermediadora corre a contratar empréstimo consignado junto a instituição financeira ré, sob o pretexto de que teria valores a receber a título de reembolso. Sustenta que, após o crédito do valor em sua conta, repassou parte do numerário à intermediadora. Requer a declaração de inexigibilidade do débito, bem como indenização por danos materiais e morais.

A instituição financeira sustenta a validade da contratação digital por biometria facial e a ausência de responsabilidade por ato de terceiro.

O correu T&G Financeiras e Negócios Ltda, citado por edital e representado por curador especial, contestou por negativa geral.

A respeitável sentença julgou improcedentes os pedidos em relação ao banco Pan e procedentes em parte em relação ao correu, para o fim de: a) **CONDENAR a requerida T&G Financeiras e Negócios LTDA ME a indenizar à parte autora os valores descontados referentes ao empréstimo em questão em dobro, na forma do art. 42, parágrafo único, do CDC, com atualização monetária pela Tabela Prática do TJSP e juros de mora legais de 1% ao mês desde de cada desconto indevido (súmula 54, STJ), montante a ser apurado na fase de cumprimento de sentença por simples cálculo;** b) **CONDENAR a requerida T&G Financeiras e Negócios LTDA ME ao pagamento de indenização por dano moral no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com atualização monetária pela Tabela Prática do TJSP a partir da presente sentença e juros de mora de**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*1% ao mês desde a data do contrato (03/08/2022). Da análise dos fatos relatados pelo autor depreende-se que ele foi vítima de fraude bancária. (fls. 502).*

Restou evidenciado que terceiro fraudador não teve acesso a qualquer dado armazenado no sistema da instituição bancária. A concretização do golpe ocorreu pela colaboração involuntária da vítima, no caso, a autora.

Induzida pelo fraudador, a autora realizou empréstimo e transferiu os valores para terceiros. Assim consignou o julgado (fls. 501): *“Pelos conversas de fls. 49/67 verifica-se claramente que a autora foi vítima de fraude pela ré T&G, empresa de fachada claramente utilizada para fins ilícitos.*

*Vê-se que a ré T&G, através de seu preposto, ludibriou a parte autora, fazendo-a firmar um contrato de empréstimo, para posteriormente repassar parte do saldo a ela (fls. 70/77).*

*Não há, porém, qualquer responsabilidade do Banco PAN pelos fatos, posto que a fraude ocorreu por culpa exclusiva da vítima e do terceiro fraudador. O Banco PAN não teria como saber da fraude, posto que o fraudador orientou a vítima a realizar um empréstimo virtual que à vista do BANCO PAN foi lícito (fls. 189/203).”*

A autora não evidenciou atuação dessa pessoa como preposto ou correspondente da instituição bancária. A fraude perpetrada por terceiro está bem evidenciada nas mensagens eletrônicas de fls. 49/67.

Não há dúvidas de que a transação bancária foi realizada pela própria autora, mediante instrução de terceiros criminosos.

Também não há indícios de que as informações pessoais da autora, empregadas para contato por esse terceiro, foram obtidas a partir do banco de dados da instituição bancária.

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, a autora celebrou contrato de empréstimo e efetuou transferências bancárias em seu nome, *nada havendo que o réu pudesse fazer para prevenir ou impedir a fraude, reverter ou diminuir seus efeitos.*

A responsabilidade é do consumidor no tocante ao dever de agir com zelo na guarda de seus dados pessoais e na realização de transações bancárias.

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 do banco.

A respeito, "APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE

*INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO OU DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. 1) INOCORRÊNCIA DE VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE POR PARTE DO AUTOR. 2) JULGAMENTO ANTECIPADO DA CAUSA, NOS MOLDES DO ART. 355, I, CPC. CERCEAMENTO DE DEFESA NÃO VERIFICADO. A PRODUÇÃO DE PROVA ORAL EM AUDIÊNCIA NÃO TEM PERTINÊNCIA PARA A SOLUÇÃO DA CONTROVÉRSIA, DISPENSÁVEL, POIS, A PRETENDIDA DILAÇÃO PROBATÓRIA. 3) INSTALAÇÃO DE APLICATIVO EM CELULAR QUE PERMITE O EMPARELHAMENTO DO DISPOSITIVO. O AUTOR REALIZOU EMPRÉSTIMO SEGUINDO AS ORIENTAÇÕES DO ESTELIONATÁRIO. POSTERIOR TRANSFERÊNCIA DE VALORES PARA TERCEIRO. CIRCUNSTÂNCIAS FÁTICAS INDICATIVAS DE EXISTÊNCIA DE CULPA DA PARTE AUTORA, INDUZIDA AO ERRO. CLIENTE QUE NÃO ADOTOU AS CAUTELAS MÍNIMAS RAZOAVELMENTE ESPERADAS. AÇÃO QUE SE JULGA IMPROCEDENTE PELO ROMPIMENTO DO NEXO CAUSAL (ART. 14, § 3º, II, CDC). - RECURSO DO RÉU PROVIDO. - RECURSO DO AUTOR PREJUDICADO.” (TJSP, 22ª Câmara. Dir. Priv., AP 1009785-39.2021.8.26.0161, rel. Des. Edgard Rosa, 2/6/2022).*

*"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 Câmara. Dir. Priv., AP 1041544-53.2021.8.26.0506, rel. Des. Spencer Almeida Ferreira, 1/2/2024).*

*"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. Nexos causal rompido. Aplicabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP, 18ª Câmara. Dir. Priv., AP 1001296-49.2023.8.26.0482, rel. Des. Israel Góes dos Anjos, j. 20/2/2024).*

Portanto, diante da inexistência de defeito na prestação dos serviços da instituição bancária, da culpa exclusiva da vítima e de terceiro e da existência de fortuito externo, de rigor afastar a responsabilidade civil do banco.

Majoro os honorários advocatícios devidos pela autora à instituição bancária de 10% para 12% do valor da causa.

Desprovejo a apelação.

É como voto.

**GUILHERME SANTINI TEODORO – relator.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO