



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000234723**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015927-62.2023.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO PAN S/A, é apelada MÔNICA DE ALMEIDA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), LÉA DUARTE E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 18 de março de 2026.

**DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº 556**

**APELAÇÃO CÍVEL nº: 1015927-62.2023.8.26.0008**

**COMARCA: SÃO PAULO**

**APELANTE(S): BANCO PAN S.A.**

**APELADA(S): MÔNICA DE ALMEIDA SILVA e GLOBAL SIL SERVIÇOS E COBRANÇAS**

**JUIZ (A) SENTENCIANTE: LUIS FERNANDO NARDELLI**

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO BANCÁRIO. LIGAÇÃO TELEFÔNICA DE INTERLOCUTORA QUE SE PASSA POR FUNCIONÁRIA DO BANCO. ENVIO DE CÓPIA DE DOCUMENTO DE IDENTIDADE E SELFIE. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME:

1. Ação em que a autora pleiteia a condenação dos réus ao pagamento do valor referente aos descontos em sua pensão dos meses de novembro de 2022 até setembro de 2023 (R\$ 2.215,06), bem como indenização por dano moral no valor de R\$ 20.000,00, por conta de golpe. A sentença julgou parcialmente procedente a demanda.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

2. Há quatro questões em discussão: i) legitimidade passiva do réu; ii) comprovação de falha na prestação do serviço; iii) excludente de responsabilidade civil; iv) inexistência de dano moral e material.

III. RAZÕES DE DECIDIR:

3. Preliminar de legitimidade passiva afastada.

4. A relação jurídica em análise configura relação de consumo, autorizando a inversão do ônus da prova, conforme o art. 6º, VIII, do CDC.

5. O réu comprovou que a fraude decorreu por culpa exclusiva da autora, se desincumbindo de seu ônus de provar a existência de relação jurídica entre as partes.

6. Nos autos encontram-se o contrato celebrado pelas partes, assinado digitalmente pela autora com selfie, fotos de selfies da autora de reconhecimento facial, com

geolocalização compatível com o endereço da autora, data, hora, nome do cliente, CPF e ID da sessão usuário, dossiê do cliente, autorização de acesso aos dados da Previdência Social e os documentos pessoais da requerente.

7. Também nos autos documentos comprobatórios de que a requerente recebeu do réu o crédito no valor de R\$ 6.294,68 em 14 de novembro de 2022 e que posteriormente, no dia 24 de março de 2023, transferiu parte deste valor, a saber, R\$ 5.183,29 para a corré.

8. O evento narrado caracteriza fortuito externo, pois a fraude ocorreu mediante contato direto de terceiro com a autora, fora do ambiente bancário e sem participação ou falha comprovada da instituição financeira. O empréstimo consignado foi realizado após a autora acreditar que falava com funcionária do Banco Pan, sem adotar as cautelas mínimas exigíveis, e encaminhamento de cópia do documento de identidade e selfie.

9. Aplicação da excludente do art. 14, §3º, II, do CDC.

10. Não há danos moral ou material indenizáveis.

11. Manutenção da condenação em relação à corré, a quem não aproveita o recurso, na forma do artigo 1.005, caput, do Código de Processo Civil.

IV. DISPOSITIVO E TESE:

9. Recurso provido.

Dispositivos relevantes citados:

CDC, arts. 3º, 6º, 14, §3º, II e 29; CPC/2015, arts. 85, §§2º e 11, 98, §§2º e 3º e 373, inciso II.

Jurisprudência relevante citada:

STJ, Súmulas n. 297 e 479.

Vistos.

Por meio da r. sentença de fls. 427/429, relatório ora adotado, assim foi julgada a presente ação, *in verbis*:

*“Posto Isso, **JULGO PROCEDENTE** a presente ação para condenar as rés à devolução de R\$ 2.215,06 (fls. 03), devidamente corrigido desde o ajuizamento da inicial e indenização por danos morais de R\$ 5.000,00, corrigidos desta data e em ambos os casos com juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação. Condeno os réu(s) em custas e despesas processuais, além de verba honorária fixada em R\$ 1.200,00 corrigidos desta data.”.*

Embargos de declaração procedentes “... acolho-os no sentido de constar na r. sentença de fls. 427/429 que a condenação dos réus é solidária e o índice de correção será o IPCA” (fls. 432/435 e 454).

O corréu Banco Pan apela objetivando a integral reforma da r. sentença alegando, preliminarmente: a) ilegitimidade passiva. No mérito, sustenta, em resumo: b) ausência de responsabilidade; c) validade da assinatura eletrônica; d) cumprimento do dever de informação; e) geolocalização confirmatória; f) utilização dos valores; g) transferência voluntária para terceiro estranho; h) ausência de nexo causal; i) inaplicabilidade da responsabilidade objetiva; j) inexistência de fraude na operação bancária, contratação legítima e fortuito externo; k) ausência de dano moral ou, em caso de manutenção, redução do *quantum* indenizatório; l) compensação dos valores recebidos; m) reforma da condenação em dano material (fls. 457/475).

Recurso regularmente processado, sem contrarrazões (fls. 481).

#### **É o relatório.**

#### **Fundamento e decido.**

Diante da tempestividade, do preparo feito pelo banco (fls. 476/477) e, finalmente, da presença dos demais requisitos de admissibilidade, passo ao exame do mérito recursal.

A preliminar de ilegitimidade passiva fica afastada à luz da teoria da asserção, pois a autora imputa ao réu falha na prestação de serviços de segurança que teria contribuído para os danos sofridos. A análise relativa à existência de tal falha é questão de mérito e com ele será analisada.

O recurso comporta provimento com a improcedência da ação em relação ao recorrente, sempre respeitado o entendimento manifestado pelo MM Juízo *a quo*.

A autora ajuizou a presente ação ao reconhecimento da inexistência de relação jurídica com o réu, sustentando, em resumo, *in verbis*:

*“... em meados de 12/2022, recebeu ligação da 1ª requerida, informando sobre um empréstimo em seu nome e que já estaria depositado em sua conta (Doc. 03) (...) comunicou que não teria solicitado nenhum empréstimo e que não teria interesse no valor depositado em sua conta e que desejaria devolver a quantia (...) Posteriormente, recebeu nova ligação da 1ª requerida, onde foi informada que a dívida teria sido negociada com a empresa*

*Global (2ª Requerida), que então seria a credora da Requerente, para quem a pedido do Banco Panamericano S.A., fez a devolução do valor de R\$ 5.813,29 (...) foi feito empréstimo indevido em nome da Requerente, cujo valor ficou parado em sua conta corrente de 14/11/2022 a té 24/03/2023 (Doc. 05), quando a Requerente tomou conhecimento do empréstimo. Nesse período foram descontadas parcelas mensais de R\$ 189,02 (...) O valor do empréstimo foi devolvido pela Requerente em 24/03/2023 (Doc. 04), mas infelizmente os descontos continuam até o momento. (...) Além disso, recentemente ao solicitar a pesquisa de negativação em seu nome, a Requerente tomou conhecimento que a 1ª Requerida emitiu um cartão de crédito em seu nome, **que nunca lhe foi entregue**, e, realizou a negativação de seu nome no montante de R\$ 3.453,00.” (fls. 2/4).*

Após a citação e apresentação de contestação, a autora apresentou réplica em que, à luz da documentação que instrui a defesa, alegou o seguinte, *in verbis*:

*“A contratação não foi realizada de forma legal, ao contrário do quanto alegado pela Requerida, houve falha na prestação dos serviços, bem como não foi cumprido pela Requerida o dever de informação, pois, **quando a Autora recebeu a ligação da funcionária Tiffany, foi informado que se tratava de devolução de taxa de cartão e não que era um empréstimo, pois se tivesse comunicado para a Autora que seria para a contratação de um empréstimo, nunca teria enviado os documentos e feito a selfie. Tal fato inclusive foi confirmado pela cliente através do aplicativo de WhatsApp (...).**” (fls. 267).*

Dessa forma, a autora confirmou em réplica que forneceu seus documentos e sua *selfie* para a suposta fraudadora, configurando caso de *fortuito externo*.

A atividade bancária está sujeita ao regime jurídico do Código de Defesa do Consumidor, pois os bancos exercem atividade comercial figurando como fornecedores por expressa disposição do artigo 3º, "caput", da Lei nº 8.078/90, ideia explicitada no § 2º, do mesmo artigo. Neste sentido, a súmula 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

*“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.*

Nesse contexto, incumbia ao réu comprovar a inocorrência de falha do serviço, inexistindo fortuito interno a ensejar a sua responsabilização, o que fez, se desincumbindo de seu ônus de provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da autora, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

O banco apresentou o contrato nº 366664870 (fls. 91/109) assinado digitalmente pela autora por meio de *selfie*, fotos de *selfies* da autora de reconhecimento facial (fls. 99 e 105), com geolocalização em local distante 600 metros da residência da autora, data, hora, nome do cliente, CPF e ID da sessão usuário (fls. 105 e 109), dossiê do cliente (fls. 106/107), autorização de acesso aos dados da Previdência Social (fls. 108) e os documentos pessoais da requerente (fls. 110/111). A respeito da geolocalização: [https://www.google.com.br/maps/dir/Av.+Ten.+Amaro+Felic%C3%ADssimo+da+Silveira,+52+-+Vila+Maria,+S%C3%A3o+Paulo+-+SP/-23.5198027,-46.5725578/@-23.5222308,-46.5746383,17z/data=!3m1!4b1!4m9!4m8!1m5!1m1!1s0x94ce5f1e4c66048f:0x673aee5d0aafbabb!2m2!1d-46.5713786!2d-23.5246675!1m0!3e0?entry=ttu&g\\_ep=EgoyMDI2MDIyNC4wIKXMDSoASAFQAw%3D%3D](https://www.google.com.br/maps/dir/Av.+Ten.+Amaro+Felic%C3%ADssimo+da+Silveira,+52+-+Vila+Maria,+S%C3%A3o+Paulo+-+SP/-23.5198027,-46.5725578/@-23.5222308,-46.5746383,17z/data=!3m1!4b1!4m9!4m8!1m5!1m1!1s0x94ce5f1e4c66048f:0x673aee5d0aafbabb!2m2!1d-46.5713786!2d-23.5246675!1m0!3e0?entry=ttu&g_ep=EgoyMDI2MDIyNC4wIKXMDSoASAFQAw%3D%3D).

Embora o réu sustente a excludente de culpa exclusiva da vítima, a matéria exige uma análise mais aprofundada que harmonize a responsabilidade objetiva da instituição financeira com a eventual participação do consumidor no evento danoso.

É firme o entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, consolidado na Súmula 479, de 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.*”. As instituições financeiras respondem, também, em decorrência da aplicação da teoria do risco da atividade, conforme artigo 927, parágrafo único, do Código Civil.

Cumprе destacar, conforme assinalam doutrina e jurisprudência, a relevante distinção existente entre fortuito interno e fortuito externo, imprescindível à adequada qualificação da responsabilidade no âmbito das operações bancárias.

Conforme ensina Sérgio Cavalieri Filho, citado por Miguel Neto, *in verbis*:

*“Fortuito interno é fato imprevisível e inevitável, ligado à organização da empresa, ao risco da atividade desenvolvida. No caso do transportador, por exemplo, o incêndio do veículo, o mal súbito do motorista. O fortuito externo reveste-se das mesmas características de inevitabilidade e imprevisibilidade, mas não guarda nenhuma ligação com a atividade. É fato estranho à empresa – e, como visto, identifica-se com a força maior.”* [NETO, Miguel. Responsabilidade Civil dos Hospitais. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022].

A jurisprudência aplica essa distinção para delimitar a responsabilidade civil das instituições financeiras.

O fortuito interno é reconhecido nas situações em que a fraude, ainda que praticada por terceiro, decorre da exploração de vulnerabilidade inerente aos sistemas bancários, inserindo-se no risco próprio da atividade empresarial. Nesses casos, a falha dos mecanismos de segurança – que permite a atuação do fraudador – evidencia a natureza interna do evento, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição.

Essa compreensão tem sido reiteradamente aplicada por este Egrégio Tribunal de Justiça, como se observa nos seguintes precedentes, *in verbis*:

*“As instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por fraudes praticadas por terceiros, configurando fortuito interno.”* (TJSP; Apelação Cível 1000467-69.2024.8.26.0341; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Maracá - Vara Única; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 28/11/2024).

*“Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária, que resultou em transferências de valores via PIX – Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas (...) Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ”* (TJSP; Apelação Cível 1026686-96.2023.8.26.0554; Relator (a): Alexandre Coelho;



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024).

Em contrapartida, o fortuito externo configura-se quando o evento danoso é completamente estranho à atividade bancária, revelando-se imprevisível e inevitável, sem qualquer relação com os riscos inerentes aos serviços prestados. Nessa hipótese, o fato rompe o nexo de causalidade afastando-se, por consequência, a responsabilidade do fornecedor.

Portanto, o reconhecimento da responsabilidade civil das instituições financeiras nas hipóteses de fraudes bancárias depende da análise de cada caso concreto, bem como da verificação da modalidade específica de fortuito ocorrida. Em caso de fortuito externo isolado, não há responsabilidade; já na hipótese de fortuito interno, caracteriza-se a responsabilidade civil. Por fim, quando presentes tanto o fortuito externo quanto o interno, caracteriza-se a responsabilidade por culpa concorrente a depender da análise da conduta do consumidor.

No caso desta ação encontra-se caracterizado somente o fortuito externo caracterizado pelo descuido da autora, que, ao receber ligação de número desconhecido, acreditou que falava com a funcionária do Banco, sem adotar outras cautelas à confirmação da informação, tendo sido levada pelos criminosos a encaminhar seus documentos e feito *selfie*, conforme afirmado em réplica as fls. 267, o que culminou no sucesso da empreitada criminoso.

Nos autos encontram-se o contrato nº 366664870 (fls. 91/109) assinado digitalmente pela autora por meio de *selfie*, fotos de *selfies* da autora de reconhecimento facial (fls. 99 e 105), com geolocalização, data, hora, nome do cliente, CPF e ID da sessão usuário (fls. 105 e 109), dossiê do cliente (fls. 106/107), autorização de acesso aos dados da Previdência Social (fls. 108) e os documentos pessoais da requerente (fls. 110/111) e, ainda, documentos comprobatórios de que a requerente recebeu o crédito no valor de R\$ 6.294,68 em 14 de novembro de 2022 (fls. 27 e 112) e que posteriormente, no dia 24 de março de 2023, transferiu parte deste valor, a saber, R\$ 5.183,29 para a corré Global (fls. 28).

Dessa forma, não houve falha de segurança e prestação defeituosa de serviços, motivo pelo qual o Banco Pan não responde objetivamente



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pela reparação dos danos causados, por aplicação da excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Por fim, com o reconhecimento da inexistência de responsabilidade objetiva em relação ao Banco Pan, não há dano moral a ser por este indenizado.

Destarte, o provimento do recurso é medida de rigor para julgar improcedente a ação em relação ao Banco Pan, continuando a responsabilidade em relação à GLOBAL SIL SERVIÇOS E COBRANÇAS uma vez que o apelo a este não beneficia, na forma do artigo 1.005, *caput*, do Código de Processo Civil, *in verbis*:

*“Art. 1.005. O recurso interposto por um dos litisconsortes a todos aproveita, salvo se distintos ou opostos os seus interesses.”*

A sucumbência fica invertida, passando a requerente a responder pelo pagamento de honorários advocatícios ao patrono do Banco Pan ora fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §§ 2º e 8º, do Código de Processo Civil, observados os termos do artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil (fls. 38).

Por derradeiro, buscando dar efetividade aos princípios da celeridade, economia e razoável duração do processo, e, na tentativa de evitar uma já costumeira oposição indiscriminada de embargos declaratórios (acarretando, eventualmente, a multa prevista no artigo 1.026, § 2º, do CPC), ficam registradas as seguintes observações: (1) quanto ao prequestionamento, têm-se por expressamente ventilados neste grau de jurisdição todos os dispositivos constitucionais e legais citados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los um a um, nem mencionar cada artigo por sua identificação numeral; e (2) a função do julgador é decidir a lide e apontar direta e objetivamente os fundamentos que, para tal, lhe foram suficientes, não havendo necessidade de apreciar todos os argumentos deduzidos pelas partes, ao contrário do que sucede com os peritos judiciais, que respondem individualmente aos quesitos ofertados nos autos. Sobre o tema, conferir na jurisprudência: STF, 1ª Turma, Emb. Decl. no Ag.Reg. no Recurso Extraordinário com Agravo nº 739.369/SC, rel. min. Luiz Fux, j. 5/11/2013; STF, 2ª Turma, Ag. Reg. no Recurso Extraordinário nº 724.151/MS, rel. min. Cármen Lúcia, j.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

15/10/2013; STJ, 2ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 383.837/RS, rel. min. Humberto Martins, j. 17/10/2013; e STJ, 3ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 354.527/RJ, rel. min. Sidnei Beneti, j. 22/10/2013.

Ante o exposto, voto por **dar provimento ao recurso**.

***DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS***

***Relator***