



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2026.0000074375**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021836-21.2024.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que é apelante LAÉRCIO DO PRADO PAULISTA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO PAN S/A.

**ACORDAM**, em 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

**GILBERTO FRANCESCHINI**

**Relator**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Apelação Cível nº 1021836-21.2024.8.26.0309**

**Apelante: Laércio do Prado Paulista**

**Apelado: Banco Pan S/A**

**Comarca: Jundiaí**

**Juiz(A) De Direito: Dr(A). Íris Daiani Paganini Dos Santos Salvador**

**Voto Nº 4736**

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER E REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. APELO DESPROVIDO.**

**I. Caso em Exame**

Recurso de apelação interposto por Laércio do Prado Paulista contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de obrigação de fazer e reparação por danos morais e materiais em ação movida contra Banco Panamericano S/A. O autor alega responsabilidade objetiva do réu por falha de segurança no sistema, resultando em dano moral devido à violação de seus direitos de personalidade.

**II. Questão em Discussão**

2. A questão em discussão consiste em determinar: i) a responsabilidade do réu pelo débito na conta do autor; ii) a ocorrência de fraude por terceiros.

**III. Razões de Decidir**

3. O autor manteve contato com o fraudador fora dos canais oficiais do banco, não comprovando falha no sistema de segurança do réu.

4. A fraude foi caracterizada como fortuito externo, sem relação com a atividade do banco, e a conduta do autor contribuiu para o sucesso do golpe, afastando a responsabilidade do réu.

5. O próprio autor confessa na inicial que realizou a transferência para terceiro desconhecido. Fortuito externo caracterizado.

**IV. Dispositivo e Tese**

**5. Recurso desprovido.**

**Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco é afastada quando a fraude é caracterizada como fortuito externo e há colaboração do consumidor. 2. A ausência de falha no sistema de segurança do banco exclui a responsabilidade por danos causados por terceiros.**

**Legislação Citada:**

**Código de Processo Civil, art. 487, I; art. 85, §2º e §11º.**

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

**Jurisprudência Citada:**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**TJSP, Apelação Cível 1043556-60.2022.8.26.0100, Rel. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 07.03.2023.**

**TJSP, Apel n° 1014193-59.2017.8.26.0405, Rel. Walter Fonseca, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 22.02.2018.**

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **LAÉRCIO DO PRADO PAULISTA**, contra a r. sentença de fls. 179/187, cujo relatório se adota, na ação de obrigação de fazer e reparação por danos morais e materiais, ajuizada em desfavor de **BANCO PANAMERICANO S/A**, que julgou a demanda nos seguintes termos:

*Ante o exposto, resolvendo o mérito do processo, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos deduzidos na petição inicial e extingo o processo com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.*

*Custas e despesas processuais pela parte autora, a quem condeno ao pagamento dos honorários advocatícios de sucumbência, ora fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §2º, Código de Processo Civil, observando-se, se o caso, as disposições da justiça gratuita.*

Sustenta o autor, em síntese, que a responsabilidade do réu é objetiva; fortuito interno; que houve falha de segurança no sistema; e dano moral, pois seus direitos da personalidade foram violados.

Contrarrazões apresentadas (fls. 207/211).

Oposição ao julgamento virtual (fls. 215).

É o relatório.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

O pedido de efeito suspensivo fica prejudicado em razão do julgamento do recurso.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer e reparação por danos morais e materiais movida por conta do golpe da falsa central.

O autor narra que em 14/11/2023 recebeu uma mensagem de SMS que lhe causou grande espanto: *“Sua compra de R\$ 4.999,00 (quatro mil novecentos e noventa e nove reais) foi aprovada. Caso não reconheça esta compra, entre em contato com o número telefônico indicado”* (fls. 36/40)

Então, imediatamente entrou em contato com a central de atendimento indicada. Durante o atendimento, foi recebido por uma pessoa que, de maneira fraudulenta, se apresentou como representante do Banco, quando na realidade era uma golpista.

Ao ser questionado, o autor negou o reconhecimento da compra mencionada no valor de R\$ 4.999,00. Em seguida, o estelionatário, com o intuito de aprofundar o golpe, informou que a situação seria resolvida em poucos minutos, com a obtenção de informações sobre o limite do cheque especial. Diante do estresse emocional e da situação de urgência, acabou fornecendo as informações solicitadas, acreditando estar seguindo as orientações da instituição financeira e que tal ato resolveria o problema relatado.

A fraude, no entanto, se aprofundou quando a golpista solicitou que este realizasse um PIX no valor de R\$ 4.999,00 para um "funcionário do banco", alegando que esse seria o procedimento necessário para impedir a finalização da compra indevida. Confiando estar lidando com um procedimento legítimo, o autor realizou a transferência para Gabriel de Jesus Lopes Silva, CPF 485.111.588-12 (fls. 43/52).

Foi lavrado boletim de ocorrência (fls. 53/54).



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

O réu contestou a demanda, defendeu a regularidade da operação e arguiu culpa exclusiva da vítima.

Sobreveio sentença de improcedência.

Somente o autor apelou.

Cinge-se o recurso a analisar a responsabilidade do réu pelo débito na conta do autor.

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.

No caso, nota-se pelo próprio relato apresentado que o autor manteve conversa com o fraudador fora dos canais oficiais do banco réu. Aliás, não ligou para o número de telefone da instituição financeira a fim de se certificar sobre as informações que recebeu via SMS.

O sistema de segurança do requerido não foi violado. O réu não teria como identificar e evitar a fraude. O fornecimento de dados pessoais e bancários ao estelionatário possibilitou o sucesso da fraude, pois fragilizou a segurança do sistema bancário. Além disso, o próprio autor confessa que "Confiando estar lidando com um procedimento legítimo, o Autor realizou a transferência para



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Gabriel de Jesus Lopes Silva, CPF 485.111.588-12" (fls. 3).

Além disso, o perfil de consumo do autor é analisado quando o sistema falha ou é invadido. No caso, isso não ocorreu. O próprio autor forneceu seus dados pessoais e bancários 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 presente, 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.

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. 179/187):

*"Ora, o requerente foi vítima de fraude praticada por terceiros, sendo que em nenhum momento se preocupou em confirmar as informações e realizou, mediante utilização de senha, todas as transações solicitadas por sua própria desídia em não verificar a veracidade das informações, além de ter eventualmente instalado aplicativo malicioso em seu celular.*

*Note-se que ela em momento algum comprovou que se atentou em utilizar os canais oficiais do banco requerido, tal como sustenta o réu na contestação.*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*Portanto, tenho que não houve falha na prestação dos serviços da instituição financeira ré, mas culpa exclusiva de terceiro e com colaboração substancial da vítima, excluindo a responsabilidade da empresa requerida, diante da ausência de qualquer conduta ilícita, comissiva ou omissiva, de sua parte.*

*O que se verifica no caso dos autos, é que a parte autora, mesmo que involuntariamente, incidindo em erro provocado por terceiro fraudador, acionou ou contactou o número dos falsários, seguiu as orientações deles, culminando com a transferência pecuniária para pessoa que alega desconhecer. Assim, há ausência de falha na prestação de serviço do banco em decorrência de fortuito externo, diante da culpa exclusiva de terceiro fraudador, com colaboração ainda que involuntária da vítima, o que rompe o nexo causal com entre o banco e o dano sofrido pela autora, aplicando-se o artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.*

*Assim, a requerente foi vítima de golpe praticado por terceira pessoa que acabou na efetivação do prejuízo no montante de R\$4.999,00, sem tomar qualquer cautela, de modo que os danos alegados são decorrentes de culpa de terceiro fraudador, com significativa colaboração da vítima, inexistindo qualquer dever de indenizar do requerido."*

Nesse sentido, os julgados deste Tribunal:

*RESPONSABILIDADE CIVIL - Pretensão de indenização por danos morais e materiais - Golpe da falsa central de atendimento no qual se passa a falsa ideia de segurança à vítima e ela é induzida a realizar operações financeiras, sob orientação do interlocutor que se diz preposto do banco - Em que pese a aplicabilidade do CDC às instituições financeiras (Súmula 297 do STJ) e, sem olvidar da responsabilidade dos bancos quanto a segurança das operações financeiras feitas por seus clientes, certo é que no caso dos autos a fraude foi perpetrada através de ligação feita por terceiro que induziu à autora a realizar as operações - Fato extrínseco ao serviço*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*bancário, não caracterizando o fortuito interno - O fato de ter sido orientada a realizar tais operações em terminal localizado na agência bancária não torna o banco participante da fraude, tampouco pode-se concluir que ele tenha concorrido para tanto - Note-se que, a apelante foi até a agência bancária para realizar as duas transferências questionadas, contudo, não consta na inicial que tenha checado a necessidade de realizar a suposta "regularização" de sua conta corrente solicitada pelo interlocutor da ligação que recebeu- É dever do consumidor cercar-se de cuidados com seus dados bancários, sendo de bom alvitre checar informações recebidas por celular, "links" ou ligações telefônicas em que se solicitam procedimentos referentes a conta bancária - A prova produzida demonstra que estes cuidados não foram tomados - Tampouco se demonstrou que as operações em questão destoaram do perfil financeira da apelante, com a juntada de extratos anteriores às transferências impugnadas - Sentença de improcedência mantida - Recurso desprovido, majorados os honorários de 10% para 15% do valor da causa, observado o deferimento da justiça gratuita à apelante. (TJSP; Apelação Cível 1043556-60.2022.8.26.0100; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 21ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/03/2023; Data de Registro: 07/03/2023)*

*"Responsabilidade civil Indenizatória Fraude no sistema de Internet Banking Danos materiais. 1. Exclui-se a responsabilidade objetiva do banco pelos danos sofridos pelo correntista quando as circunstâncias demonstram que este apresentou conduta desencadeadora dos danos, possibilitando o acesso de terceira pessoa a dados sigilosos (senha e Token) que foram utilizados para realização de transações em*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*internet banking* ." (Apel n° 1014193-59.2017.8.26.0405, Rel. Walter Fonseca, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 22/02/2018).

Ainda, não se pode atribuir à instituição recebedora dos valores a responsabilidade pela notória falta de cautela da autora ao fornecer seus dados ao estelionatário e realizar Pix.

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.

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 n° 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**