



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001290746**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001112-76.2025.8.26.0368, da Comarca de Monte Alto, em que é apelante SOLANGE SIMÃO DE CARVALHO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO PAN S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 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), MÁRCIA TESSITORE E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 11 de dezembro de 2025.

**MARCIO BONETTI**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1001112-76.2025.8.26.0368**

**Apelante: Solange Simão de Carvalho**

**Apelado: Banco Pan S/A**

**Comarca: Monte Alto**

**Voto nº 0073**

***Ementa:*** DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO BOLETO FALSO. TRANSFERÊNCIA VIA PIX A TERCEIRO. FALTA DE CAUTELA DA CONSUMIDORA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. FORTUITO EXTERNO. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RECURSO DESPROVIDO.

---

**I. CASO EM EXAME**

1. Ação ajuizada por consumidora em face de instituição financeira, visando indenização por danos materiais e morais decorrentes de fraude perpetrada por terceiro que se passou por funcionário do banco. A autora recebeu mensagem via aplicativo WhatsApp, com oferta de quitação de parcela vencida de financiamento de veículo mediante desconto, e realizou transferência de R\$ 993,00 via PIX a conta de titularidade de terceiro. Sentença de improcedência mantida em grau de apelação.

---

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira responde civilmente por prejuízo decorrente de fraude cometida por terceiro que se fez passar por preposto do banco, em situação na qual a autora efetuou transferência a outrem por meio de canal não oficial de atendimento.

---

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. Reconhece-se a existência de relação de consumo, sendo aplicável o Código de Defesa do Consumidor; contudo, a inversão do ônus da prova não é automática, devendo observar critérios de verossimilhança e hipossuficiência, conforme jurisprudência do STJ (REsp 741.393/PR).

4. O golpe foi consumado exclusivamente por ato da autora, que, sem cautela, realizou transferência voluntária de valores a pessoa estranha ao banco, por meio de canal não oficial, após proposta de pagamento com desconto atípico.

5. A mera posse, por terceiros, de dados pessoais ou de débito não demonstra falha de segurança do banco, pois tais informações podem ser obtidas por diferentes meios ilícitos sem participação da instituição financeira.

6. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras exige a presença de nexo causal entre a conduta da instituição e o dano, o que não se verifica na hipótese, pois a transação foi espontaneamente realizada pela consumidora.

7. Configurada a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva do consumidor, prevista no art. 14, §3º, II, do CDC, bem como a ocorrência de fortuito externo, que rompe o nexo causal e afasta o dever de indenizar.

8. Precedentes do TJSP confirmam que, em fraudes praticadas mediante “golpe do falso funcionário” ou operações via PIX realizadas por livre vontade do consumidor, inexistente responsabilidade da instituição bancária quando ausente falha no serviço.

---

#### **IV. DISPOSITIVO E TESE**

9. Recurso desprovido.

*Tese de julgamento:*

1. A instituição financeira não responde por fraude praticada por terceiro quando inexistente nexo causal entre a conduta do banco e o dano.

2. Configura culpa exclusiva da vítima a realização de transferência de valores a terceiros mediante contato por canal não oficial do banco.

3. O fortuito externo rompe o nexo de causalidade e exclui a responsabilidade civil das instituições financeiras.

---

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, § 3º, II; CPC, arts. 85, § 2º e § 11, e 487, I.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 741.393/PR, Rel. Min. Nancy Andriighi, 3ª Turma, j. 05.08.2008; STJ, REsp 1060515/DF, Rel. Min. Honildo Amaral de Mello Castro, 4ª Turma, j. 04.05.2010; TJSP, Apelação Cível nº 1040052-36.2023.8.26.0577, Rel. Des. João Battaus Neto, j. 15.08.2024; TJSP, Apelação Cível nº 1002035-33.2024.8.26.0564, Rel. Des. Márcia Tessitore, j. 22.05.2025; TJSP, Apelação nº 004995-14.2024.8.26.0482, Rel. Des. Irineu Fava, j. 16.12.2024; TJSP, Apelação nº 1002322-79.2024.8.26.0019, Rel. Des. Tasso Duarte de Melo, j. 28.11.2024.

## **VISTOS.**

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 262/267, cujo relatório se adota, com o seguinte dispositivo: *“Diante do Exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido deduzido por SOLANGE SIMÃO DE CARVALHO em face de BANCO PAN S.A. Em decorrência, julgo resolvido o processo, com apreciação de mérito, nos termos do inciso I, do artigo 487, do CPC. Diante da sucumbência, condeno a parte autora ao pagamento de custas e despesas processuais, assim como dos honorários advocatícios, que ora fixo em 10% sobre o valor atualizado atribuído à causa, em atenção ao artigo 85, § 2º do CPC, e ao tema 1076 do C. STJ, observada a condição de beneficiária da justiça gratuita.”*

Irresignada, a autora recorre (fls. 270/276), sustentando, em suma, que a fraude se concluiu em razão da falha na prestação de serviço do réu, ao permitir o acesso de seus dados sigilosos a terceiro. Pugna, assim, pela procedência da demanda.

Recurso bem processado, com contrarrazões do réu (fls. 280/285).

## **PASSO A VOTAR.**

Recurso tempestivo e com requisitos de admissibilidade devidamente atendidos.

A apelação interposta pela autora não comporta provimento.

Trata-se de ação em que a autora relatou ter sido vítima de golpe por uma pessoa que fingiu ser funcionária do banco réu. Extrai-se que foi oferecida, por meio do aplicativo *WhatsApp*, a possibilidade de pagamento da parcela vencida do financiamento de seu veículo, com desconto de 10% via *pix* e 3% via boleto. Assim, a autora transferiu ao golpista o valor de R\$ 993,00 - por meio de *pix*, em conta de titularidade de GBC Fintech Serviços Financeiros (fls. 20/22).

Na hipótese, verifica-se que a relação jurídica entre as partes é de consumo, sendo aplicáveis as disposições do Código de Defesa do Consumidor. Porém, esse fato não induz a automática inversão do ônus da prova. Nesse sentido: “(...) - Em que pese a indiscutível aplicação da inversão do ônus da prova ao CDC, tal instituto não possui aplicação absoluta. A inversão deve ser aplicada “quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”. (REsp 741.393/PR, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/08/2008, DJe 22/08/2008). (...) 1. Não se pode interpretar o Código de Defesa do Consumidor de modo a tornar qualquer encargo contratual atribuído ao consumidor como abusivo, sem observar que as relações contratuais se estabelecem, igualmente, através de regras de direito civil. 2. O CDC não exclui a principiologia dos contratos de direito civil. Entre as normas consumeristas e as regras gerais dos contratos, insertas no Código Civil e legislação extravagante, deve haver complementação e não exclusão. É o que a doutrina chama de Diálogo das Fontes. (...)” (STJ - REsp 1060515/DF, Rel. Ministro HONILDO AMARAL DE MELLO CASTRO - Desembargador convocado do TJ/AP - Quarta Turma, julgado em 04/05/2010, DJe 24/05/2010).

Em que pese o alegado pela autora, o infortúnio não pode ser atribuído a uma falha de segurança da instituição financeira ré. Isso porque, como se infere dos autos, a fraude somente se aperfeiçoou por conduta da própria autora, que não adotou as cautelas de segurança necessárias, pois de forma espontânea, efetuou transferência para outrem.

Verifica-se, na presente demanda, que a autora foi contatada por meio de canal não oficial de atendimento, por interlocutor que lhe apresentou proposta atípica e extremamente suspeita, consistente no pagamento de valor inferior ao débito originalmente devido, referente à obrigação que se encontrava em atraso.

Ressalta-se que foi disponibilizado à autora somente um código para transferência *pix* em conta de titularidade de outrem, sem identificação detalhada, descrição dos serviços contratados e demais elementos que conferissem autenticidade à cobrança (fls. 20/22).

Cumpre salientar que dados relativos à existência de débitos em aberto podem ser obtidos por qualquer interessado mediante consulta a cadastros



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de proteção ao crédito. Acrescente-se, ainda, que é de conhecimento geral a existência de diversos meios ilícitos utilizados por fraudadores para obtenção de dados pessoais, não sendo possível presumir, a partir desse quadro, que eventual acesso às informações decorra de falha nos mecanismos de segurança da instituição financeira ré.

À luz das versões apresentadas e dos documentos juntados, verifica-se que a fraude ocorreu exclusivamente por falha da autora em não observar o dever de cuidado, ao seguir orientações de terceiro que se fazia passar por preposto do banco réu.

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 o consumidor.

Aqui não se verifica esse nexo.

Cuida-se de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva do consumidor, prevista no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, a romper o nexo causal entre o dano e a conduta do réu.

A falha de segurança, logo, de prestação do serviço financeiro, é inexistente, uma vez que não houve ingerência do réu na transferência realizada pela autora, que a fez de forma legítima a terceiro. O fortuito, no caso, é externo. E, se externo é, não há qualquer obrigação em indenizar, seja material ou moralmente.

Esse é o entendimento adotado por esta E. Segunda Turma:

***“APELAÇÃO – BANCO – GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO – CONSUMIDOR – Autor alega que recebeu telefonema de um suposto funcionário do banco – Duas transferências via TEDs nos valores de R\$ 43.000,00 – Não se aplica no presente caso a Súmula 479 do STJ, pois não se trata de fortuito interno, já que não foi caracterizada falha na prestação do serviço – Rompimento***

*do nexo causal entre a conduta da ré e o prejuízo sofrido, pois os elementos dos autos demonstram que a transação decorreu da falta de cautela do próprio autor – Sentença reformada. RECURSO PROVIDO*” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível nº 1040052-36.2023.8.26.0577; Rel. Des. JOÃO BATTAUS NETO; j. 15/08/2024)

*“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E DANOS MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. I. Caso em Exame. Apelação interposta por A. L. A. D. C. contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de inexigibilidade de débito e indenização por danos morais, alegando falha de segurança das instituições bancárias em operações realizadas por ele, vítima de fraude. II. Razões de Decidir. Não há falha de segurança por parte das instituições bancárias, pois as transferências foram realizadas voluntariamente pelo apelante, caracterizando culpa exclusiva da vítima e de terceiro. O evento é qualificado como fortuito externo, rompendo o nexo causal e excluindo a responsabilidade civil das instituições financeiras. IV. DISPOSITIVO: RECURSO DESPROVIDO.”* (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 3); Apelação Cível nº 1002035-33.2024.8.26.0564; Rel. Des. MÁRCIA TESSITORE; j. 22/05/2025)

Nesse mesmo sentido tem decidido as demais Câmaras do TJSP:

*“APELAÇÃO – Ação de indenização por danos materiais e morais – Sentença de improcedência – Fraude bancária – Golpe do “falso funcionário” – Atuação de terceiro e culpa exclusiva da vítima demonstradas – Apelante que confessa ter acessado link enviado por terceiro e logo em seguida foi realizado um Pix – Fraude aperfeiçoada pelo descuido da correntista que segue orientações de terceiro fraudador – Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC – Rompimento do nexo de causalidade – Inocorrência de qualquer falha a ser imputada à instituição bancária – Sentença de improcedência mantida – Recurso desprovido.”* (TJSP; 17ª Câmara de Direito Privado; Apelação nº 004995-14.2024.8.26.0482; Rel. Des. IRINEU FAVA; j. 16/12/2024)

*“REPARAÇÃO DE DANOS. Fraude. Golpe da venda falsa de aparelho celular. Valor da compra transferido pelo autor ao estelionatário por via de PIX. Pretensão de ressarcimento do numerário em face do seu banco e do banco custodiante da conta destinatária. Impossibilidade. Culpa exclusiva da vítima. Transferência realizada pelo autor por livre e espontânea vontade. Fraude narrada nos autos que não se relaciona com eventual defeito de segurança do serviço bancário. Fortuito externo. Nexo causal rompido. Responsabilidade civil dos réus não configurada. Sentença mantida. Recurso não provido.”* (TJSP; 12ª Câmara de Direito Privado; Apelação nº 1002322-79.2024.8.26.0019;



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Rel. Des. TASSO DUARTE DE MELO; j. 28/11/2024)

À vista disso, diante da inexistência de falha na segurança ou na prestação dos serviços, bem como da culpa exclusiva da vítima, de rigor afastar a responsabilidade civil do réu.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Diante da manutenção do julgado e nos termos do artigo 85, § 2º e 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios devidos pela autora para 15% sobre o valor atualizado da causa.

É como voto.

**MÁRCIO BONETTI**

**Relator**