



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000208105

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001235-28.2024.8.26.0136, da Comarca de Cerqueira César, em que é apelante BANCO PAN S/A, é apelado CATIA FALASCHI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (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 FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 12 de março de 2026.

INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO nº 1001235-28.2024.8.26.0136

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelante: Banco Pan S.A.

Apelada: Catia Falaschi

1ª Vara do Foro de Cerqueira César

Juiz Prolator: Dr. Leonardo Prazeres da Silva

Voto nº 5703

APELAÇÃO. BANCÁRIO. FALSA PORTABILIDADE. FALSO CORRESPONDENTE BANCÁRIO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS. NULIDADE DE CONTRATO. DANO MORAL.

Sentença de procedência. Insurgência do réu.

Afastada a responsabilidade do banco pelos prejuízos sofridos pela autora. Formalização do contrato de empréstimo que seguiu procedimentos de segurança da instituição. A atuação da autora possivelmente contribuiu para o sucesso da atividade do terceiro fraudador. O prejuízo sofrido não pode ser imputado ao réu, ainda que a autora tenha sido induzida por terceiro que se dizia funcionário do banco.

Inexistência de elementos a atribuir ao banco conhecimento ou possibilidade razoável de antecipação da fraude praticada por terceiro, sem vínculo formal com a instituição financeira. Configurada fraude praticada por terceiro desvinculado do banco.

Apelo acolhido para julgar improcedentes os pedidos. Invertida a sucumbência.

Recurso do réu provido.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedidos de repetição de indébito e de indenização por dano moral julgados pela r. sentença de fls. 347/350, proferida nos seguintes termos: “Ante o exposto, com fundamento no art. 487, I, do CPC, julgo PROCEDENTES os pedidos formulados por CATIA FALASCHI contra BANCO PAN S/A, para: (a) DECLARAR a inexistência dos débitos decorrentes do contrato de empréstimo consignado nº 355977582-4

e do cartão de crédito a ele vinculado; (b) DETERMINAR a cessação imediata de todos os descontos relacionados aos contratos em questão; (c) CONDENAR o réu à restituição, em dobro, de todos os valores descontados indevidamente da aposentadoria da autora, desde o início dos descontos até a efetiva cessação, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP desde cada desconto e juros de mora legais desde a citação calculados pela Tabela Prática do TJSP; (d) CONDENAR o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), com correção monetária a partir da data de publicação desta sentença e juros de mora legais desde a citação pela Tabela Prática do TJSP. Sucumbente, condeno o réu ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil”.

A r. sentença foi complementada pela decisão de fls. 365: “F. 353/356: BANCO PAN S/A opôs embargos de declaração contra a sentença de f. 347/350 alegando, em suma, que há contradição e obscuridade na sentença ao declarar a inexistência dos débitos decorrentes do contrato de empréstimo consignado e do cartão de crédito a ele vinculado, pois o contrato de cartão consignado é independente, não vinculado ao empréstimo. A embargada se manifestou (f. 361/364). É o relatório. Fundamento e decido. Recebo os embargos porquanto aviados a tempo e modo. No mérito merecem acolhimento. Em que pese o ponto argumentado pela ré de que os contratos não possuem vínculo, a alegação não altera a conclusão lógica do provimento jurisdicional. Todavia, a tornar certo e líquido o dispositivo da sentença, inclusive a fim de evitar futura alegação de que o contrato do cartão de crédito é autônomo e não vinculado, ACOLHO os embargos de declaração para, onde se lê, no dispositivo da sentença: "e do cartão de crédito a ele vinculado", leia-se: "e do contrato de cartão consignado n. 755977915-7". No mais, mantenho a sentença tal como lançada”.

Recorreu o réu (fls. 368/383), buscando a reforma da sentença, a autora teria contratado regularmente o cartão consignado e utilizado os valores depositados em sua conta. Apresentou documentos comprovando a validade da contratação digital, incluindo biometria facial, aceite eletrônico e comprovantes de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

saque. Não houve ilícito, a autora teria atuado contra seus próprios atos ao utilizar o cartão e depois negar a contratação, e o apelante não poderia ser responsabilizado pela transferência feita pela autora à empresa Império Consignado. Defendeu ainda não haver dano moral, nem má-fé a justificar a devolução em dobro. Subsidiariamente, requereu a redução do valor fixado a título de dano moral e a alteração do termo inicial dos juros e correção monetária. Ao final, pleiteou a improcedência dos pedidos ou, ao menos, a revisão das condenações impostas.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 384/385).

Apresentadas contrarrazões (fls. 395/409), refutando a autora os argumentos apresentados pelo réu.

É o relatório.

Narrou a autora possuir empréstimo consignado junto ao Banco do Brasil quando, em junho de 2022, foi contactada por uma correspondente do Banco Pan oferecendo-lhe a portabilidade da dívida, com promessa de redução das parcelas. Ao acreditar se tratar de cessão de crédito, acabou sendo surpreendida com o depósito de R\$ 7.865,47 em sua conta pela empresa Império Consignado, valor que devolveu integralmente no mesmo dia. Mesmo após a devolução, passou a sofrer descontos mensais referentes a um empréstimo não contratado, além de cobranças relativas a cartão de crédito não recebido ou utilizado. A autora buscou resolver a situação administrativamente, inclusive junto ao PROCON, mas sem sucesso, vindo a enfrentar abalos psicológicos e dificuldades financeiras em razão dos descontos indevidos. A petição inicial sustentou vazamento de dados, prática abusiva das empresas, nulidade dos contratos por vício de consentimento e dolo, falha na prestação do serviço e dano moral. Diante disso, requereu a suspensão dos descontos, a declaração de inexistência de débito e nulidade contratual, bem como restituição dos valores descontados e indenização por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dano moral no valor de R\$ 10.000,00.

Em que pesem as razões expostas na inicial pela autora, inexistente ato culposo praticado pelo réu ou falha na prestação de serviço a ensejar o pretendido dever de indenizar.

Apesar de se tratar de relação de consumo a teor do disposto na súmula 297 do c. Superior Tribunal de Justiça, a atuação da autora, seja por descuido ou inocência, possivelmente contribuiu para o sucesso da atividade do terceiro fraudador, motivo pelo qual não assiste razão à pretensão da consumidora. Não basta, para a configuração do dever de indenizar, a afirmação de ser vítima de fraude.

A autora, ao conduzir o negócio jurídico, deixou de observar as cautelas mínimas exigíveis, não obstante os diversos indícios de fraude evidenciados ao longo das tratativas, de modo que a consumidora passou a ser responsável pelo próprio infortúnio. Esses indícios incluíram a intermediação de pessoa desprovida de vínculo formal com a instituição financeira envolvida, bem como a orientação para que valores fossem transferidos a terceiro estranho à relação negocial (fls. 25/27), sem qualquer comprovação de legitimidade da operação.

Assim, não se vislumbra verossimilhança nas alegações da autora, os fatos se deram em decorrência de ato praticado por ela, ao promover a devolução do valor disponibilizado pelo banco réu a terceiro não integrante da relação jurídica.

O prejuízo sofrido não pode ser imputado ao réu, ainda que a autora tenha sido induzida por terceiro que se dizia funcionário ou correspondente do banco. As transações fraudulentas não decorreram de falha ou defeito na prestação de serviço pela instituição financeira, mas por possível desídia da autora, configurando culpa exclusiva da vítima e ensejando a aplicação do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, conforme dispõe o artigo 148 do Código Civil, o negócio jurídico poderá ser anulado por dolo de terceiro quando a parte

beneficiária tiver ou razoavelmente deveria ter ciência da prática dolosa. No caso em apreço, restou demonstrado que o Banco não detinha conhecimento prévio dos fatos.

Logo, verifica-se não possuir o banco réu responsabilidade direta pelos prejuízos sofridos pela autora, pois a formalização do contrato seguiu os procedimentos de segurança da instituição (fls. 232/250).

Portanto, embora a autora tenha sido alvo de fraude realizada por terceiros, não existem provas capazes de atribuir ao banco a responsabilidade por conduta dolosa. A instituição financeira atuou conforme os padrões de segurança previstos, sem qualquer evidência de conhecimento prévio ou possibilidade razoável de antecipação do ato ilícito executado por terceiro, terceiro sem vínculo formal com suas atividades. Dessa forma, a formalização do contrato entre a autora e o banco preserva sua validade, tendo em vista o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis.

No mesmo sentido, confira-se:

“APELAÇÃO. Ação Declaratória C.C. Indenização por Danos Materiais e Morais. "Golpe da falsa central de atendimento". Criminoso se passando por preposto do Banco Mercantil do Brasil oferecendo renegociação de empréstimo consignado. Novo empréstimo realizado pelo Banco Pan S/A com dados pessoais, documento e assinatura por biometria facial. Autora que concorreu para o dano, não guardando cautelas devidas. Fraudadores que induziram autora a realizar transferência PIX para terceiro sob pretexto de cancelamento do segundo contrato de empréstimo. Descautela da vítima. Ausência de falha na prestação do serviço. Culpa exclusiva da vítima. Inexistente o nexo de causalidade entre conduta dos bancos e o dano sofrido, nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença reformada. Recurso provido”.

(TJSP; Apelação Cível 1020110-46.2022.8.26.0482; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Presidente Prudente - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/12/2024; Data de Registro: 12/12/2024)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“VOTO Nº 27729 APELAÇÃO – RESPONSABILIDADE CIVIL – AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA – IRRESIGNAÇÃO DA AUTORA – DESCABIMENTO – INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS QUE NÃO CONCORRERAM PARA A FRAUDE – TRANSAÇÕES REALIZADAS DE FORMA LÍCITA – FALHA NO SERVIÇO NÃO DEMONSTRADA – EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE POR CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E POR FATO DE TERCEIRO. ART. 14, §3º, II, DO CDC - AUSÊNCIA DE NEXO DE CAUSALIDADE A ENSEJAR O DEVER DE INDENIZAR – PRECEDENTES DESTA E. CÂMARA – SENTENÇA MANTIDA. Recurso desprovido”.

(TJSP; Apelação Cível 1000978-09.2024.8.26.0619; Relator (a): Nazir David Milano Filho; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taquaritinga - 3ª Vara; Data do Julgamento: 24/09/2024; Data de Registro: 24/09/2024)

Pelo acima exposto, voto por **DAR PROVIMENTO** ao recurso de apelação do réu, para julgar improcedentes os pedidos, carregando à autora as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Inah de Lemos e Silva Machado
Relatora