



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000069373**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002945-50.2023.8.26.0417, da Comarca de Paraguaçu Paulista, em que é apelante BANCO PAN S/A, é apelado GERALDO ALVES DOS SANTOS.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente) E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

**MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APEL. Nº: 1002945-50.2023.8.26.0417**

**APTE.: BANCO PAN S/A**

**APDO.: GERALDO ALVES DOS SANTOS**

**COMARCA: PARAGUAÇU PAULISTA**

**JUÍZA: LARISSA CERQUEIRA DE OLIVEIRA**

**VOTO Nº: 10.914**

EMENTA: Direito Civil. Apelação. Contratos. Provimento parcial.

I. Caso em Exame: Ação declaratória c/c indenização por danos materiais e morais. A parte autora alegou ter sido vítima de fraude ao aderir a refinanciamento de empréstimos consignados, acreditando quitar dívidas anteriores. Após a transação, verificou tratar-se de estelionato. O banco réu sustentou a ausência de responsabilidade civil, alegando culpa exclusiva do autor e de terceiros.

II. Questão em Discussão: A questão em discussão consiste em determinar se as transações decorreram de culpa exclusiva da parte autora, de terceiro ou de falha na prestação de serviços do banco réu.

III. Razões de Decidir: A responsabilidade do banco réu independe da prova de culpa, conforme art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Constatada culpa concorrente entre autor e banco réu, nos termos do art. 945 do Código Civil, devido à imprudência do autor e falha na segurança do serviço prestado pelo banco.

IV. Dispositivo e Tese: Recurso provido em parte. Banco réu condenado à restituição de metade dos valores descontados, com correção monetária e juros de mora, e suspensão das parcelas vincendas. Afastada a condenação por danos morais. Sucumbência recíproca, com custas e honorários advocatícios proporcionais.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14; Código Civil, art. 945.

Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível nº 1008890-57.2022.8.26.0286, Rel. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 16.01.2024; Apelação Cível nº 1009547-74.2019.8.26.0004, Rel. Heraldo de Oliveira, 13ª

Câmara de Direito Privado, j. 10.09.2022

**Vistos.**

Trata-se de apelação contra sentença de fls. 237/245, que julgou procedentes os pedidos formulados em ação declaratória c/c indenização por danos materiais e morais, cujo trecho da parte dispositiva transcrevo: “a) *DECLARAR a inexistência de relação jurídica entre as partes (autora e Banco Pan S/A) e, por consequência, a inexigibilidade dos valores cobrados pelas requeridas relativamente ao contrato nº 372982388-4; b) CONDENAR as requeridas, solidariamente, a restituir em dobro todos os valores indevidamente descontados do benefício previdenciário do autor, a título de quitação do contrato acima mencionado, com correção monetária pela tabela prática do TJ/SP (IPCA), do desconto mensal, e juros de mora pela incidência da taxa SELIC, deduzido o índice de atualização monetária (art. 406, § 1º, do CC), a partir da citação; c) CONDENAR as requeridas, solidariamente, a indenização por danos morais causados à parte autora, no importe de R\$8.000,00, com correção monetária pela tabela prática do TJ/SP (IPCA), a partir desta decisão (súmula 362 do STJ), e juros de mora pela incidência da taxa SELIC, deduzido o índice de atualização monetária (art. 406, § 1º, do CC), a partir da citação; Em razão sucumbência, CONDENO as partes requeridas, solidariamente, ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil”.*

Recorre o banco réu (fls. 255/261). Sustenta, em síntese, a culpa exclusiva do consumidor; a inexistência do dever de indenizar, em razão da ausência de ato ilícito de sua parte; requer alternativamente a redução da indenização por danos morais para R\$ 3.000,00; e que os honorários sucumbenciais sejam fixados em seu patamar mínimo.

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o recurso é tempestivo, foi regularmente processado, preparado (fls. 262 e 278) e

respondido (fls. 267/272).

### **É o relatório.**

Cuida-se de ação declaratória c/c indenização por danos materiais e morais, alegando a parte autora que, contatada via *whatsapp*, em 27.04.2023, aderiu a refinanciamento de empréstimos consignados e, creditado valor em sua conta bancária, efetuou o pagamento de boleto bancário, acreditando que quitaria dívidas anteriores. Somente após realizada a transação verificou se tratar de fraude.

O banco réu, por sua vez, discorreu sobre seus sistemas de segurança e defendeu a ausência de responsabilidade civil (culpa exclusiva do autor e de terceiros); defendeu a inoccorrência de danos materiais ou morais.

Pois bem.

A relação contratual em testilha é de consumo, de modo que a responsabilidade do banco réu independe da prova de culpa, nos termos do art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor.

O §3º do mesmo artigo dispõe sobre as excludentes de responsabilização, quais sejam, a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

O cerne da controvérsia reside em esquadrihar se as transações descritas na exordial decorreram de culpa exclusiva da parte autora, de terceiro ou de falha na prestação de serviços do banco réu.

Incontroversamente o autor foi vítima de estelionato, a partir de contato com terceiro que o enleou em narrativa falseada, tendo seguido curso por entre todos os comandos dos fraudadores, permitindo-lhes, assim, acesso ao produto bancário no qual operada, então, a transação desviante: foi pago boleto no valor de R\$ 11.167,80 em favor dos golpistas.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ressalte-se que a operação foi realizada pelo serviço *mobile*, com uso do celular, conforme demonstrado a fls. 182/183, com a expressa indicação do ID do aparelho, fato não impugnado.

Se por um lado constata-se dos fatos expostos na petição inicial a falha na segurança do serviço prestado pelo banco réu, considerando que terceiro estava de posse dos dados cadastrais do autor, em claro fortuito interno, por outro lado inescapável reconhecer que o autor falhou na guarda dos elementos sigilosos atrelados a sua conta bancária, pois o sucesso da empreitada criminosa dependeu também da sua imprudência - afinal, se tivessem os fraudadores já elementos suficientes à prática do crime, sem o concurso do autor, nunca se teriam lançado à laboriosa maquinação de falsear central de atendimento e contatar a correntista, bastando-lhes a direta realização de transações quaisquer.

Reitera-se que o autor seguiu o passo a passo indicado pelos fraudadores.

Trata-se, portanto, de culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil, pois, aqui, “[...] *tem-se o evento danoso resultante de conduta culposa de ambas as partes nele envolvidas. Lesante e lesado o são reciprocamente [...]*” (in Código Civil comentado: doutrina e jurisprudência; Cláudio Luiz Bueno de Godoy et al; coordenação Cezar Peluso; 13ª Ed; Barueri/SP; Editora Manole; 2019; p. 933).

Apesar de o instrumento contratual ter sido, em sua aparência, validamente pactuado, em seus aspectos formais, o conjunto probatório dos autos aponta para o vício de consentimento do autor, decorrente de dolo por parte da *corré Prime Consultoria e Investimentos Ltda*, pois há fortes indícios de que esta agiu maliciosamente para induzir o autor a contratar um refinanciamento, quando, na verdade, tratava-se de novo contrato, apoderando-se do crédito concedido pela instituição financeira e transferido pelo autor, além do fato de que intermediou a contratação sem possuir qualquer relação com o banco-réu.

Ressalto que a aparente regularidade formal do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contrato, efetivamente pactuado pela parte autora, e a ausência de relação jurídica entre a instituição financeira e a corrê Prime afastam a imposição da integralidade da responsabilidade ao banco.

Isso porque o banco réu afirmou categoricamente que a corrê Prime não atua em seu nome (fls. 165), ou seja, como seu correspondente bancário. Também não foi juntada aos autos qualquer documentação hábil para demonstrar que os réus mantinham alguma relação idônea.

Ausente, portanto, o nexu causal entre o ato ilícito praticado pela corrê Prime e os danos morais sofridos pelo autor em relação ao banco réu, que deve ser condenado apenas a anular o contrato, interromper a cobrança das parcelas vincendas e devolver metade dos valores pagos pelo autor.

Neste sentido já decidiu esta Colenda Câmara:

*“Ação de indenização por danos materiais e morais – Golpe do motoboy – Transações bancárias em conta corrente não reconhecidas pelo autor - Correntista autor vítima de fraude ao entregar seu cartão bancário a fraudador (motoboy) passando-se por preposto do Banco réu – Sentença de parcial procedência condenando o Banco réu a restituir a totalidade dos valores debitados da conta do autor – Recursos de ambas as partes – Legitimidade passiva do Banco réu para a ação indenizatória evidenciada – Aplicação da legislação consumerista (súmula 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva do Banco réu – Súmula 479 do STJ – Matéria pacificada no julgamento do REsp 1.199.782/PR, com base no art. 543-C do CPC/73 – Transações bancárias negadas realizadas fora do perfil de gastos do correntista autor – A fraude de terceiros não tem o condão de afastar a responsabilidade objetiva do Banco réu, por se tratar de fortuito interno - Contribuição do autor para o evento danoso ao entregar pessoalmente seu cartão bancário a pessoa desconhecida (fraudador), fato que foi determinante para a consumação da fraude – Culpa concorrente do autor e Banco réu evidenciada – Repartição dos prejuízos materiais (art. 945 do CC) – Sucumbência recíproca evidenciada (art. 86, caput, do CPC) - Danos morais não evidenciados – Recurso*

do réu provido em parte, negado o recurso do autor.” (Apelação Cível nº 1008890-57.2022.8.26.0286; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 16.01.2024; destaquei)

*“RESPONSABILIDADE CIVIL – Transações bancárias realizadas com o uso de dados pessoais e sigilosos franqueados pelo autor à pessoa desconhecida, que se fez passar por funcionário do banco réu, orientando-o a entregar os cartões magnéticos a outro suposto funcionário, bem como sua senha pessoal e "token" – Fraude conhecida como "golpe do motoboy" - Desídia do correntista na guarda de seus dados verificada – Concomitância da falha na prestação de serviços da instituição bancária, ao não evitar o resultado danoso e impedir transações bancárias atípicas – Culpa concorrente – Responsabilidade do demandado pela restituição, em igual proporção, do prejuízo material sofrido pelo demandante – Art. 945 do Código Civil - Dano moral, todavia, não configurado – Inexistência de vulneração de direitos da personalidade do autor - Falta de acautelamento do demandante que também favoreceu para a ocorrência da fraude. SUCUMBÊNCIA – Ação procedente em parte -Reciprocidade – Custas e despesas processuais – Condenação das partes, de forma recíproca e proporcional (70% para o autor e 30% para o réu), ao seu pagamento - Honorários advocatícios – Condenação do autor ao pagamento da referida verba, fixada sobre o proveito econômico pretendido, mas não obtido (relativo à pretensão indenizatória dos danos morais e à metade do valor dos danos materiais) - Condenação do demandado ao pagamento da referida verba, fixada sobre o proveito econômico efetivamente obtido pelo demandante. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA – APELO DO RÉU PROVIDO EM PARTE E RECURSO DO AUTOR NÃO PROVIDO.”* (Apelação Cível nº 1009547-74.2019.8.26.0004; Relator (a): Heraldo de Oliveira; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 10.09.2022; destaquei)

Destarte, respeitado o entendimento esposado pela Douta Magistrada de origem, de rigor a reforma parcial da sentença.

Ante o exposto, o meu voto dá provimento



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**parcial** ao recurso do corréu, para: **(I)** condenar o banco réu à restituição de apenas metade do valor relativo às parcelas descontadas no benefício previdenciário do autor, referente ao contrato nº 372982388-4, com correção monetária e juros de mora tal como fixados na r. sentença, bem como a suspensão das parcelas vincendas, e **(II)** afastar a condenação do banco réu no pagamento de indenização por danos morais. Em face da sucumbência recíproca de apelante e apelado, as partes responderão pelas custas e despesas processuais na proporção de 1/4 para o autor e 1/4 para o banco réu (o restante caberá à corré Prime Consultoria e Investimentos), bem como honorários advocatícios, que arbitro em 10% do valor da condenação, na proporção de 75% em favor dos advogados do banco-réu e 25% em favor dos advogados da parte autora, com a ressalva do art. 98, § 3º, do CPC.

**MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO**

Relator