



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000051935

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007572-29.2023.8.26.0278, da Comarca de Itaquaquecetuba, em que é apelante MARIA APARECIDA ROCHA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO PAN S/A e ITAPEVA XI MULTICARTEIRA FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIOS NÃO PADRONIZADOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado 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 MATHEUS FONTES (Presidente sem voto), MARIO SÉRGIO LEITE E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

JÚLIO CÉSAR FRANCO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1007572-29.2023.8.26.0278

Apelante: Maria Aparecida Rocha dos Santos

Apelado: Banco Pan S/A e outro

Comarca: Itaquaquecetuba

VOTO 08.844

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. AUTORA ALEGA QUE FOI VÍTIMA DE FRAUDE BANCÁRIA, RESULTANDO EM PREJUÍZO FINANCEIRO DECORRENTE DE TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. AUTORA APELA. 1. APLICAÇÃO DO CDC. INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS TÊM O DEVER DE ZELAR PELA SEGURANÇA DOS SERVIÇOS PRESTADOS. 2. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS, FORA DO PERFIL DO CONSUMIDOR NÃO DETECTADAS. 3. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO REQUERIDO. ART. 14, CDC. 4. RECONHECIMENTO DE CULPA CONCORRENTE, POIS A AUTORA, ACESSOU FALSO 'LINK' NO INSTAGRAM PARA OBTER AUMENTO DE LIMITE DE CARTÃO DE CRÉDITO DO BANCO RÉU, O QUE PERMITIU AOS CRIMINOSOS REALIZAREM AS TRANSAÇÕES IMPUGNADAS. 5. A RESPONSABILIDADE PELO EVENTO DANOSO DEVE SER COMPARTILHADA ENTRE A AUTORA E OS RÉUS. ARTIGO 945, CC. 6. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. 7.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SENTENÇA MANTIDA. 8. RECURSO NÃO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de Apelação Cível com o objetivo de reformar a r. sentença de fls. 379/385, proferida nos autos da ação declaratória c/c indenização por danos materiais e morais, movida por **Maria Aparecida Rocha dos Santos** contra **Banco Pan S.A. e outro**, nos seguintes termos:

“ Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS, e extingo a fase de conhecimento do feito com resolução de mérito nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para o fim de:

(a) DECLARAR a nulo o instrumento contratual nº 004506015 realizado em 04/07/2022 e, por consequência DECLARAR a inexigibilidade dos débitos decorrentes da referida contratação;

(b) CONDENAR as requeridas, solidariamente, na restituição simples da quantia de R\$ 55,90, com atualização monetária pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo desde o desembolso e juros de 1% ao mês também desde o desembolso;

(c) AFASTAR o pedido de indenização por danos morais.

Diante da sucumbência recíproca, condeno os réus ao pagamento de metade das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, estes



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

arbitrados em R\$ 1.000,00 com fundamento no art. 85, § 8.º, do Código de Processo Civil.

E, ainda, condeno a parte autora ao pagamento de metade das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, estes arbitrados em 10% sobre a diferença entre o valor atribuído à causa devidamente atualizado e o valor da condenação (observados os termos do art. 98, § 3.º, do Código de Processo Civil caso seja a parte beneficiária da gratuidade).”

A autora apela (fls. 398/407), defendendo, em síntese, a condenação dos réus em danos morais, pois as instituições financeiras respondem objetivamente pelas fraudes cometidas por terceiros.

Requer a reforma da r. sentença para a condenação do réu em danos morais.

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 411/412 e fls. 413/424.

Recurso tempestivo e isento de preparo.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória c/c indenização por danos materiais e morais, em que a autora alega que em meados de julho de 2022 recebeu uma ligação do 1º Requerido (Banco Pan) quando foi informada por atendente que haviam tentado utilizar seu cartão de crédito para realização de compra no valor de R\$16,00 em outra cidade, e para realização de assinatura da Netflix, sendo debitado o valor de R\$55,90, totalizando indevidamente o valor cobrado de R\$71,90 mais taxa de transação de R\$0,57.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Aduz que após isto a autora e sua filha investigaram e constataram em aplicativo que não somente foi realizada compra, como também um empréstimo sob nº de contrato 004506015 frente à requerida Banco Pan S/A, no montante total de R\$3.027,56 e, em seguida, o valor obtido no referido empréstimo foi transferido via PIX da conta da Autora para um terceiro desconhecido Francisco Wladson Almeida da Silva, que coincidentemente também possuía conta bancária no Banco Pan.

Diz que em recente consulta a imposta dívida, a Autora verificou que não mais estava disponível no aplicativo da primeira Ré, o contrato de empréstimo e suas respectivas cobranças, iniciando assim consulta via ligação telefônica, onde foi informada que o contrato/dívida foi comprado por uma assessoria de cobranças e negociações de dívidas, a segunda Ré ITAPEVA a qual também consultou em ligação sendo informada que atualmente a dívida está no valor de R\$4.163,43.

Requeru a nulidade do contrato de empréstimo, restituição em dobro dos valores descontados e danos morais no valor de R\$13.200,00.

Tendo em vista que a ação foi julgada parcialmente procedente, apela a autora.

Primeiramente, deve ser dito que a nulidade do contrato de empréstimo, a inexigibilidade dos débitos e o dever de restituição dos valores restaram incontroversos nos autos, tendo em vista que as requeridas não interpuseram o recurso de apelação.

Passa-se, assim, à análise das razões recursais da autora que se limitam à condenação das rés em danos morais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não se olvida que se aplica o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, segundo o teor da Súmula nº 297 do C. STJ, e que como fornecedores de serviços, os bancos têm o dever de zelar pela segurança dos serviços que prestam.

Assim, ainda que a fraude tenha sido praticada por terceiros, a participação da instituição financeira no evento danoso não pode ser afastada, na medida em que concorreu para o fato ao não constatar a incompatibilidade das movimentações atípicas e bloquear as transações fraudulentas.

Importante ressaltar que toda atividade empresarial envolve riscos e a necessidade de mecanismos eficientes de segurança capazes de combater e impedir fraudes. E ao disponibilizar seus serviços por meio eletrônico, as instituições financeiras assumem a responsabilidade pelos danos que decorram da falha no seu sistema de segurança.

Portanto, de rigor o reconhecimento da responsabilidade objetiva do banco réu pelo defeito na prestação de seus serviços, nos termos do artigo 14, do CDC, tal como decidido em primeira instância.

Contudo, tal não implica em procedência integral dos pedidos, uma vez que o próprio artigo prevê excludentes de responsabilidade, no seu § 3º, II:

Art. 14, CDC: “O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado

quando provar:

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

A esse respeito, veja-se a explicação de Bruno Miragem:

“A terceira excludente de responsabilidade admitida expressamente pelo CDC (artigo 12 § 3º, III, e artigo 14, § 3º II) é a culpa exclusiva do consumidor ou a culpa exclusiva de terceiro. Trata-se, como se deduz, de outra hipótese de rompimento do nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor, pelo advento de outra conduta que, tendo sido realizada, demonstra-se que tenha dado causa ao evento danoso. No caso, a conduta que vem a causar o dano, afastando por isso a relação de causalidade com respeito ao comportamento do fornecedor, é a conduta do próprio consumidor que tenha sido vítima do dano (culpa exclusiva da vítima) ou de qualquer outro terceiro com a mesma característica.” (MIRAGEM, Bruno, Curso de Direito do Consumidor, 5ª edição, revista, atualizada e ampliada, São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014, páginas 557/558).

E no presente caso, a autora também deu causa à ocorrência da fraude, não de forma exclusiva conforme já fundamentado acima, mas de forma concorrente. Explica-se.

Verifica-se que autora clicou em *link* da *corrê* Banco Pan, visualizado no Instagram, que informava suposta proposta de aumento de limite de cartão de crédito, ocasião em que a página aberta ao clicar no *link* ficou carregando por aproximadamente 3 minutos, restando evidente, assim, que o prejuízo também



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

decorreu da falta de diligência e cautela da autora ao clicar em falso *link* no Instagram e viabilizar a prática da fraude pelos terceiros.

Dessa forma, de rigor o reconhecimento de culpa concorrente, na qual a responsabilidade pelo evento danoso deve ser compartilhada entre a autora e a instituição financeira, nos termos do artigo 945, do CC:

Art. 945, CC: “Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano.”

Portanto, a existência de culpa concorrente afasta a indenização por danos morais quando o dano decorre, em parte relevante, da conduta imprudente do próprio consumidor.

E em assim sendo, nada há que se reformar na r. sentença vergastada, que deverá ser mantida nos exatos termos vazados.

Nesse sentido converge a jurisprudência desta Câmara, da qual fazem eco os seguintes excertos:

“1. APELAÇÃO. DEMANDA DE INDENIZAÇÃO DE DANOS MORAIS E MATERIAIS, DECORRENTES DE “GOLPE”. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA parcial. 2. decISÃO modificada em parte. 3. ilegitimidade de parte não configurada. 4. hipótese em que não há litisconsórcio necessário. 4. Troca de cartão do autor, induzido por terceiro. Incontroverso que o autor não realizou as transações impugnadas. hipótese em que o sistema de segurança da instituição financeira falhou, ao não bloquear

*a realização de diversas operações suspeitas. **Culpa concorrente do autor configurada.** DIREITO DE RESTITUIÇÃO RECONHECIDO APENAS EM RELAÇÃO A METADE DO VALOR DAS OPERAÇÕES IMPUGNADAS, DEVENDO A OUTRA METADE SER SUPOSTADA PELO PRÓPRIO AUTOR. 5. **DANOS EXTRAPATRIMONIAIS NÃO CONFIGURADOS.** 6. RECURSO PROVIDO em PARTE.” (TJSP; Apelação Cível 1117241-32.2024.8.26.0100; Relator (a): Campos Mello; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2025; Data de Registro: 06/02/2025) (g.n.).*

*“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM DEVOLUÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – CARTÃO BANCÁRIO E SENHA DE USO PESSOAL – PERDA E COMUNICAÇÃO TARDIA AO BANCO, APÓS TERCEIRO TER EFETUADO COMPRAS NO COMÉRCIO – CULPA DO CORRENTISTA – **COMPRAS, TODAVIA, QUE DESTOAVAM SOBREMODO DO PERFIL DO CORRENTISTA E QUE PODERIAM TER SIDO DETECTADAS PELO BANCO – CULPA CONCORRENTE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – DIVISÃO DO PREJUÍZO IGUALMENTE PELA METADE** – SENTENÇA MANTIDA – APELAÇÃO IMPROVIDA.” (TJSP; Apelação Cível 1000368-08.2024.8.26.0145; Relator (a): Matheus Fontes; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Conchas - 1ª Vara; Data do Julgamento: 14/10/2024; Data de Registro: 14/10/2024) (g.n.).*

*“APELAÇÃO. DEMANDA DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. COMPRA NO CARTÃO DE CRÉDITO E TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA DE VALORES. Decisão parcialmente modificada. AUTORA QUE ENVIOU PIX A TERCEIROS, DE FORMA VOLUNTÁRIA. CULPA EXCLUSIVA DA AUTORA, NESSE PONTO. NO MAIS, **CULPA CONCORRENTE CONFIGURADA**. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA DO RÉU. OPERAÇÃO QUE DESTOAVA DO PERFIL DO CORRENTISTA. SOPESAMENTO DAS CIRCUNSTÂNCIAS QUE IMPÕE O DECRETO DE INEXIGIBILIDADE DE APENAS 50% DO TOTAL DAS TRANSAÇÕES IMPUGNADAS. RECURSO PROVIDO EM PARTE.”* (TJSP; Apelação Cível 1123798-69.2023.8.26.0100; Relator (a): Campos Mello; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 34ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2025; Data de Registro: 23/04/2025) (g.n.).

Por todo o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Em virtude do que dispõe o art. 85, § 11, do CPC, majoro a condenação da autora, quanto ao pagamento de honorários advocatícios sucumbenciais, de 10% para 15% sobre a diferença entre o valor atribuído à causa e o valor da condenação, observada a concessão da justiça gratuita

Ficam as partes advertidas quanto aos termos do artigo 1.026, § 2º, do CPC, para o caso de eventuais embargos de declaração protelatórios, cuja



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

multa não está abarcada pela gratuidade processual (artigo 98, § 4º, do CPC).

Para fins de prequestionamento e para se evitar incidentes desnecessários, consideram-se prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos, sendo desnecessária a correspondente citação numérica. Nesse sentido, o **C.STJ** estabelece que: *“[...]São numerosos os precedentes nesta Corte que têm por ocorrente o prequestionamento mesmo não constando do corpo do acórdão impugnado a referência ao número e à letra da norma legal, desde que a tese jurídica tenha sido debatida e apreciada. [...]”*(REsp n. 94.852/SP, relator Ministro Fontes de Alencar, relator para acórdão Ministro Sálvio de Figueiredo Teixeira, Quarta Turma, julgado em 17/6/1999, DJ de 13/9/1999, p. 66.) (g.n.).

JÚLIO CÉSAR FRANCO

Relator