



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000172571**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015928-25.2024.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PRISCILA APARECIDA ALVES DA HORA DE SENA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO PAN S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 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, que integra este acórdão.

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

São Paulo, 4 de março de 2026.

**GILBERTO FRANCESCHINI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**APELAÇÃO Nº 1015928-25.2024.8.26.0004**

**APELANTE: PRISCILA APARECIDA ALVES DA HORA DE SENA**

**APELADO: BANCO PAN S/A**

**ORIGEM: FORO REGIONAL IV – LAPA - 2ª VARA CÍVEL**

**JUIZ(A) DE DIREITO: DR(A). RODRIGO DE CASTRO CARVALHO**

**VOTO Nº 4909**

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. GOLPE DO FALSO BOLETO. RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO.**

**I. Caso em Exame**

Ação de restituição de valores cumulada com danos morais, decorrente de golpe do falso boleto. A autora, acreditando em mensagem recebida via WhatsApp de um estelionatário que se passou por preposto do banco réu, efetuou pagamento de R\$ 12.000,00. A sentença de primeira instância julgou a demanda improcedente.

**II. Questão em Discussão**

2. A questão em discussão consiste em analisar: (i) a responsabilidade do banco réu pelos prejuízos financeiros sofridos pela autora; (ii) a ocorrência de dano moral.

**III. Razões de decidir**

3. A autora manteve conversa por Whatsapp, confirmando seus dados pessoais ao estelionatário, e realizou o pagamento do boleto de R\$ 12.000,00 voluntariamente. Os sistemas de segurança do banco não foram violados.

4. A excludente de responsabilidade do fornecedor reconhecida, uma vez que a autora agiu fora dos canais oficiais do banco e não houve falha nos sistemas de segurança da instituição financeira.

**IV. Dispositivo e tese**

5. Recurso da parte autora desprovido. Sentença mantida.

Tese de julgamento: 1. A demandante não utilizou os canais de comunicação oficiais do réu, confirmou seus dados pessoais e pagou o boleto fraudado de R\$ 12.000,00 voluntariamente. 2. A culpa exclusiva do consumidor é causa excludente da responsabilidade do banco.

**Legislação Citada:**

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



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Código de Processo Civil, art. 85, § 11.**

**Jurisprudência Citada:**

**TJSP, Apelação Cível 1011215-79.2025.8.26.0001, Rel. Claudia Carneiro Calbucci Renaux, 24ª Câmara de Direito Privado, j. 18/12/2025.**

**TJSP, Apelação Cível 1007849-07.2024.8.26.0344, Rel. Mário Daccache, 29ª Câmara de Direito Privado, j. 28/11/2025.**

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **PRISCILA APARECIDA ALVES DA HORA DE SENA**, contra a r. sentença de fls. 212/219, cujo relatório se adota, na ação de restituição de valores c/c danos morais, ajuizada em desfavor **BANCO PAN S/A**, que julgou a demanda improcedente e condenou a vencida em sucumbência de 10% do valor atualizado da causa.

Sustenta a autora, em síntese, vazamento de dados, fortuito interno; que a culpa concorrente não afasta a responsabilidade do réu, apenas reduz proporcionalmente o valor da indenização; responsabilidade objetiva; danos morais.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 325/335).

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de ação de restituição de valores c/c danos morais, ajuizada em razão do golpe do falso boleto.

A autora narra que recebeu mensagem via Whatsapp de um estelionatário, que se passou por preposto do réu, e ofereceu a possibilidade de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

quitação do contrato de financiamento de veículo mantido junto ao banco. Menciona ter havido vazamento de dados, pois o fraudador tinha dados pessoais e sigilosos de seu financiamento. Como acreditou que o contato era verídico, efetuou o pagamento do boleto, de R\$ 12.000,00, em 09/08/2024, para o favorecido "assessoria de cobranças jurídicas e serv" (fls. 4,5, 39).

O réu contestou a demanda, argumentando acerca da culpa exclusiva da vítima e juntou documentos.

Sobreveio sentença de improcedência.

Somente a autora apelou.

Cinge-se o recurso a analisar a responsabilidade do banco réu pelo prejuízo financeiro da autora.

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.

Nota-se que a autora manteve conversa com o fraudador fora dos canais oficiais de comunicação do banco, via whatsapp (fls. 31/38). Além disso, não ligou para o número de telefone oficial da instituição

financeira a fim de se certificar acerca do procedimento de pagamento de empréstimos.

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 da autora foi essencial para que o estelionatário alcançasse seu intento.

Embora a autora mencione vazamento de dados, foi a própria autora quem confirmou seus dados ao estelionatário, como consta na conversa de whatsapp, bem como realizou o pagamento do boleto (fls. 31/38). Os sistemas de segurança do banco não foram violados. O réu não teria como identificar e evitar a fraude. A operação foi realizada do início ao fim por liberalidade da autora, através de dispositivo cadastrado a realizar transferências, e com autenticação.

O réu não pode ser responsabilizado por prejuízos provocados pela autora e terceiros fraudadores. A operação bancária foi efetuada voluntariamente pela autora, com dispositivo autorizado e autenticação verificada, de modo que os requisitos de segurança exigíveis das instituições financeiras foram observados. Nesse sentido, observa-se a ocorrência de culpa exclusiva da vítima, ludibriada por terceiro estelionatário.

Como destacado na r. sentença (fls. 212/219):

*"Embora a autora tenha efetivamente sofrido prejuízo financeiro ao realizar pagamento de boleto fraudulento, não há nos autos elementos suficientes para imputar ao Banco PAN responsabilidade por tal ocorrência.*

*O boleto apresentado (fls. 39) apresenta divergências incontornáveis pois foi emitido com código de barras vinculado ao banco Bradesco (237) e não ao Banco PAN (623); o beneficiário do pagamento é pessoa física estranha à relação jurídica contratual.*

*Verifica-se ainda que o código de barras apresentado no boleto é: 23791.47909 94222.000005 12006.357508 198030001200000237-2 é de banco emissor Bradesco (código 237), não PAN (que seria código 623). O campo*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*“Beneficiário” apresenta o nome BANCO PAN, mas o código de barras não corresponde à instituição supostamente emissora. Constata-se, ainda, que o número do beneficiário na ficha de compensação: 00001 / 0000467- não corresponde a nenhuma agência ou código de operação padrão do requerido.*

*Apesar de constar “BANCO PAN” como suposto beneficiário, o campo do destinatário bancário real (que aparece automaticamente nos boletos bancários autênticos, com agência, conta e titular) não é visível.*

*Tanto é que a autora não juntou aos autos o comprovante do pagamento, onde seria possível verificar o nome do beneficiário.*

*Em boletos verdadeiros, esse campo normalmente indica a instituição e o nome completo da pessoa jurídica ou física recebedora. Aqui, está ausente ou genérico, reforçando o caráter fraudulento do documento.*

*Não há prova de que o boleto tenha sido emitido por canal oficial do banco, tampouco por seus prepostos.*

*A autora também não comprovou falha nos sistemas do banco ou qualquer ligação entre a instituição ré e o fraudador. Apesar de o boleto conter dados contratuais verídicos, esse fato, por si só, não é suficiente para atribuir responsabilidade à instituição financeira, mormente na ausência de demonstração de que tais informações foram obtidas por vulnerabilidade interna da ré.”*

Em suma, não havendo a prática de ato ilícito, resta afastada a responsabilidade civil imputada à instituição financeira que possa ensejar reparação a qualquer título.

Nesse sentido, julgados deste Tribunal:

**“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. RECURSO DA PARTE AUTORA DESPROVIDO. I. Caso em Exame I. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c indenização por danos materiais e morais, em que a autora alega ter sido vítima de golpe, realizando o pagamento de um boleto falso a fim de quitar um empréstimo com o banco réu. Requer a declaração de quitação do contrato, a restituição dos**

*valores em dobro e a condenação da parte ré ao pagamento de danos morais. Diante da sentença de improcedência da demanda, a parte autora apresentou recurso de apelação, sustentando a responsabilidade da parte ré pelos fatos e o dever de indenizar. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em analisar: (i) a ofensa ao princípio da dialeticidade; (ii) a responsabilidade da parte ré pelos fatos e eventual culpa exclusiva da vítima. III. Razões de Decidir 3. Não há que se falar em ofensa ao princípio da dialeticidade, na medida em que houve a impugnação específica dos fundamentos da sentença. 4. As partes mantinham relação de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor (CDC). 5. No presente caso, operou-se a excludente de causalidade prevista no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, não havendo que se falar em responsabilidade do fornecedor, mas sim de culpa exclusiva da vítima. 5. A parte autora contribuiu de forma decisiva para o deslinde dos fatos acreditando em informações passadas por terceiros por meio de Whatsapp e realizando o pagamento do boleto, que possuía pessoa estranha à relação jurídica como beneficiário. Além disso, a alegação de que o fraudador tinha acesso às informações sigilosas por falha do banco é insuficiente para atribuir responsabilidade ao réu, pois se trata de mera conjectura no contexto dos autos. 6. Considerando a ausência de responsabilidade da parte ré, não há que se falar em indenização por danos materiais e morais ou inexigibilidade de valores. IV. Dispositivo e Tese 7. Recurso da parte autora desprovido. Sentença mantida. Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes em operações bancárias. 2. A culpa exclusiva do consumidor é causa excludente da responsabilidade do banco”.* (TJSP; Apelação Cível 1011215-79.2025.8.26.0001; Relator (a): Claudia Carneiro Calbucci Renaux; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2025; Data de Registro: 18/12/2025)

*“Ação de busca e apreensão – Alienação fiduciária de veículo – Mora comprovada – Notificação extrajudicial regularmente entregue no endereço contratual – Exercício regular de direito pelo credor – Veículo apreendido e restituído após depósito judicial integral do débito no prazo legal – Aceitação expressa do credor – Purgação da mora caracterizada – Consolidação da propriedade afastada – Extinção da ação principal por perda superveniente do objeto – Reconvenção – Alegação de fraude - "Golpe do boleto falso" – Pagamento efetuado a beneficiário estranho à relação contratual (pessoa física e plataforma de pagamentos), por meio de boleto falso recebido via aplicativo de mensagens – Ausência de cautela mínima – Devedor que, mesmo alertado pelo banco e suspeitado da fraude, assumiu o risco do pagamento – Culpa exclusiva da vítima – Fortuito externo – Inaplicabilidade da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça – Improcedência dos pedidos indenizatórios – Parcial provimento do recurso do réu – Prejudicado o recurso do autor”.* (TJSP; Apelação Cível 1007849-07.2024.8.26.0344; Relator (a): Mário Daccache; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/11/2025; Data de Registro: 28/11/2025)

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 autora, na forma do art. 85, §11, do CPC, em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal, que ora fixo em 15% sobre o mesmo referencial da sentença, observada a gratuidade de justiça.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, o meu voto é **para NEGAR PROVIMENTO ao recurso do autor, nos termos da fundamentação supra.**

**GILBERTO FRANCESCHINI**  
**RELATOR**