



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001308329

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021424-34.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante TAIS PAULA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO PAN S/A e ASTROPAY BRASIL LTDA (REVEL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), GUSTAVO SANTINI TEODORO E MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 18 de dezembro de 2025.

FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 117
APELAÇÃO Nº 1021424-34.2024.8.26.0554
COMARCA: SANTO ANDRÉ (1ª VARA CÍVEL)
APELANTE: TAÍS PAULA DA SILVA
APELADOS: ASTROPAY BRASIL LTDA (REVEL) E BANCO PAN S/A

JUÍZA DE PRIMEIRO GRAU: MARIANA SILVA RODRIGUES DIAS TOYAMA
STEINER

APELAÇÃO CÍVEL - Bancários - Direito do consumidor - Ação de indenização por danos materiais e morais - Golpe do falso relacionamento / falsa central de atendimento - Sentença de improcedência - Recurso da autora - Realização de transferência via PIX de forma livre e espontânea pela autora - Ausência de falha na prestação de serviço por parte dos réus - Fortuito externo - Culpa exclusiva da vítima - Excludente de responsabilidade das instituições financeiras - Artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor - Danos materiais e morais não caracterizados - Indenizações inexigíveis - Sentença mantida - Honorários advocatícios majorados - Apelação desprovida

A sentença de fls. 226/232, cujo relatório é adotado, julgou improcedente a ação, condenando a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários arbitrados em 10% do valor atualizado da causa.

Apela a autora (fls. 235/246), buscando o provimento do recurso, com reforma integral da sentença, a fim de condenar as rés ao pagamento de indenização por danos morais (R\$ 20.000,00) e materiais (R\$ 233,28), bem como ao pagamento dos honorários de sucumbência no percentual de 20% do valor da condenação.

O recurso foi regularmente processado e respondido (fls. 250/257).

Distribuído inicialmente à Turma IV (DIREITO PRIVADO 2) do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau, sob a relatoria do Juiz PAULO SÉRGIO MANGERONA (fl. 259), o apelo foi redistribuído em 6 de novembro de 2025 a esta Turma VII (fl. 262) do mesmo núcleo, em cumprimento ao parágrafo 1º do artigo 2º da Portaria n. 10.673/2025.

Houve oposição ao julgamento virtual (fl. 261).

É o relatório.

Inicialmente, rejeita-se a preliminar de impugnação da gratuidade da justiça conferida à autora (fl. 252).

A Constituição Federal estabelece que “o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos” (art. 5º, LXIV). Na hipótese, entendendo o julgador monocrático à respeito da impossibilidade de arcar com as custas e despesas processuais, houve por bem em deferir tal pleito a fl. 48 e, mesmo após insurgência da parte ré em sede de contestação (fl. 136), o manteve na sentença (fl. 227) com o seguinte fundamento: “*Indefiro a impugnação à gratuidade processual, pois a autora trouxe documentos comprobatórios de sua hipossuficiência financeira, revelando a impossibilidade de arcar com o pagamento das custas e despesas processuais. Não foram apresentados outros elementos de prova que afastem a situação financeira precária documentalmente comprovada pelo autor. Impossível acolher a tese esposada pela ré para indeferimento da gratuidade processual com base em suposições*”.

Dessa forma, referida decisão fica integralmente mantida, uma vez que a parte impugnante não apresentou elementos probatórios aptos a desconstituir a alegada momentânea dificuldade financeira por parte da autora.

No mais, o apelo não comporta acolhimento.

A MM. Juíza de primeiro grau dirimiu com acerto as controvérsias entre as partes, motivo pelo qual, na forma do que dispõe o artigo 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça (“*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento*”), os fundamentos da sentença a seguir transcritos passam a integrar a presente decisão colegiada:

“(…) Inicialmente, impende decretar a revelia da ré AstroPay que, embora citada (fls. 204), deixou de apresentar defesa no prazo legal (fls. 214). Diante disso, aplico-lhe a pena de confissão quanto à matéria fática discutida nesta demanda. O feito comporta julgamento antecipado, eis que suficientemente instruído com os documentos necessários para a análise do mérito, na forma do artigo 355, I e II, do Código de Processo Civil. Indefiro a impugnação à gratuidade processual (...). Rejeito a preliminar de falta de interesse de agir. Primeiro, porque não é necessário o esgotamento da via administrativa para o ajuizamento de ações judiciais, não é porque não houve tentativa de solução por outro meio que a autora não tem interesse em provocar a tutela jurisdicional. Segundo, porque a petição inicial possui os requisitos necessários, não se afigurando nenhuma das hipóteses legais de inépcia da inicial. Ausentes demais preliminares, passo ao mérito. A causa de pedir limita-se a alegação de que a parte autora foi vítima de golpe, por meio do qual terceiros enviaram proposta de quitação de dívida, informando à ela todos os seus dados e o valor certo da dívida, motivo pelo qual realizou o pagamento, acreditando tratar-se de cobrança seu banco. Requer assim a condenação das rés à indenização por danos materiais e morais. Nos termos do artigo 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, os serviços prestados por instituições bancárias aos seus clientes são definidos como relações de fornecedor/consumidor e, portanto, estão sujeitas às normas deste diploma legal. A Súmula 297 do C. Superior Tribunal de Justiça dispõe: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”. Destarte, a controvérsia deve ser solucionada à luz da Lei 8.078/90, inclusive, com aplicação do artigo 6º, inciso VIII, que

prevê a inversão do ônus da prova. Pois bem. São improcedentes os pedidos. Incontroverso que a autora foi vítima de golpe, tendo realizado transação bancária via PIX, a fim de quitar sua dívida com a ré Banco Pan. A controversa reside na falha, ou não, da prestação de serviços dos bancos réus. Não se ignora a relação de consumo entabulada entre a autora e o banco réu, bem como a teoria do risco da atividade. Todavia, para que subsista a responsabilidade objetiva da instituição financeira, peculiar às relações de consumo e ao risco profissional, é imprescindível o nexo de imputação, que deve ser direto àquele a quem é atribuída a causa do evento lesivo. Em primeiro lugar, o fato imputado terá de ser conditio sine qua non do dano. Em segundo lugar, o fato imputado terá de ser considerado a causa adequada do dano, conforme as regras de experiência comum. No caso, a autora fora vítima de um golpe. Não se trata, pois, de fortuito interno consistente em eventual defeito nos sistemas de segurança. O episódio ocorreu fora do estabelecimento bancário e sem falha de segurança e/ou na prestação dos serviços pelos bancos réus, motivo pelo qual não vislumbro fortuito interno a configurar a responsabilidade dos réus. Destarte, as peculiaridades do caso não permitem conclusão outra, senão a de culpa exclusiva da consumidora, que não se acautelou de verificar se, de fato, fazia transações com o réu Banco Pan, e/ou do terceiro fraudador. Logo, na espécie, incide a excludente prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Desse modo, não há falar em indenização por danos materiais e morais, ausente responsabilidade pelo ocorrido. Ante o exposto, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados na inicial. Em razão da sucumbência, condeno a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios em favor do patrono da parte demandada, arbitrados, com fulcro no artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, em 10% sobre o valor atualizado da causa. Os honorários sucumbenciais aqui arbitrados serão acrescidos de juros de mora a partir do trânsito em julgado desta sentença, conforme artigo 85, § 16, do Código de Processo Civil, pela Taxa Selic, diminuindo-se desta o valor do IPCA e desconsiderando-se eventuais juros negativos (quando a taxa será zero para efeito do cálculo dos juros no período de referência – artigo 406, § 3º, do Código Civil), nos termos dos artigos 389, caput e parágrafo único e 406, do Código Civil, com redação dada pela Lei 14.905/2024. Observo, porém, que à autora foram concedidos os benefícios da gratuidade judiciária, de modo que esta condenação ficará suspensa com relação a ela enquanto durar o estado de miserabilidade ou até que sobrevenha o prazo legal (artigo 98, § 3º, do Código de Processo). Com o trânsito em julgado, nada mais sendo requerido, arquivem-se os autos com as cautelas de praxe. P. I.”.

Acrescenta-se aos sólidos fundamentos da sentença que, de fato, a prova documental evidencia a configuração de culpa exclusiva da autora, circunstância que exclui a responsabilidade civil dos réus, instituições financeiras, nos termos do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, afastando, portanto, como acertadamente entendeu o juízo de origem, a pretensão indenizatória.

Conforme narrado na inicial, a autora mantém contrato de financiamento de veículo com a 1ª requerida, sob nº 092101286R01. Em razão de dificuldades financeiras, ficaram em aberto as parcelas de junho e julho de 2024. No dia 22 de julho de 2024, a autora recebeu mensagem, via WhatsApp, de um suposto escritório de advocacia da 1ª requerida, que possuía todas as informações do contrato e seus dados pessoais, oferecendo um desconto para quitação do débito.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Acreditando que a proposta era idônea, a autora realizou o pagamento via PIX no valor de R\$ 1.623,66 (fl. 41), destinado à conta de pessoa desconhecida (Giovanni Nizolli Viana).

O prejuízo sofrido pela autora não decorreu de qualquer falha de segurança dos sistemas das instituições financeiras, mas em decorrência de ato alheio à atividade bancária - um fortuito externo -, consistente na transferência realizada pela própria autora, vítima do chamado “golpe do falso relacionamento” ou “golpe da falsa central de atendimento”.

Em outras palavras, não se verifica nos autos qualquer conduta, comissiva ou omissiva, imputável aos requeridos que configure falha na prestação dos serviços bancários ou que justifique a reparação por danos materiais e morais.

O teor da conversa mantida com os falsários (fls. 30/39) demonstra que a autora, sem adotar as cautelas necessárias para confirmar se realmente se comunicava com funcionário da instituição bancária com quem celebrou o financiamento do veículo, acabou seguindo as instruções dos golpistas e realizou, de forma voluntária, transferência de valor via PIX, tendo como destinatário terceiro completamente desconhecido, tudo em um ambiente externo e desvinculado dos canais oficiais das instituições financeiras-rés, sem qualquer participação destas na ocorrência do golpe.

As circunstâncias acima revelam, pois, que o golpe se consumou em razão da ausência de cautela da própria autora em desacordo com as recomendações de segurança divulgadas pelas instituições bancárias, assim como pela mídia de um modo geral.

Nesse passo, conquanto aplicável ao caso em comento o Código de Defesa do Consumidor, não compete às instituições bancárias monitorar ou bloquear todas as transações realizadas por seus clientes, especialmente, quando inexistem indícios de irregularidade ou divergência do perfil habitual do correntista, circunstância que se verifica no presente caso, em que a movimentação foi realizada de forma livre e está compatível com a prova feita pela autora acerca de seu histórico de operações (extrato de fls. 21/24).

Ademais, não se desconhece, é bem verdade, que as Resoluções nº 1/2020 e nº 147/2021 do Banco Central instituem mecanismos destinados ao bloqueio cautelar e ao monitoramento de transações bancárias atípicas, quando verificada fundada suspeita de fraude.

Todavia, no caso em exame, a operação questionada foi realizada pela autora (via PIX, às 16h20min23s) e em favor de terceiros, o que, por certo, inviabiliza a utilização do Mecanismo Especial de Devolução (MED), haja vista que as transações foram

voluntariamente iniciadas e concluídas, como visto, pela própria autora, não havendo qualquer atuação irregular ou falha operacional imputável às instituições financeiras.

Tanto é assim que a narrativa constante do Boletim de Ocorrência, lavrado em 24.07.2024, não atribuiu qualquer participação das instituições financeiras no golpe experimentado pela autora, conforme transcrição a seguir colacionada: “Informe o canal em que a fraude foi cometida: Foi cometida por contato telefônico. Na tarde do dia 22/07/2024 entraram em contato comigo através do WhatsApp se passando por representantes do banco Pan com uma proposta sobre um refinanciamento do meu carro, um Etios. Onde na simulação enviada por eles, o acordo do valor abateria uma parcela que já estava vencida e uma que estava para vencer, o que seria vantajoso para mim, fechamos o acordo e me enviaram um link para pix, onde efetuei o pix no valor de R\$ 1.623,66. Hoje 24/07/2024 o banco Pan entrou em contato comigo alegando não ter sido pago, o representante não era deles e eu fui vítima de fraude.”.

A mera abertura de conta bancária perante as instituições financeiras, posteriormente utilizada por terceiro fraudador, não é suficiente, por si só, para caracterizar a responsabilidade dos bancos por falha na prestação de serviço, uma vez que seria necessária a comprovação de que as contas foram criadas mediante fraude ou com documentos falsos, circunstância que não encontra respaldo nos autos, de modo que se mostra inviável ao julgador decidir com base em premissas externas.

Sobre a matéria, os seguintes julgados deste Tribunal:

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais. Fraude. Golpe do falso relacionamento. Sentença de improcedência. Irresignação. Autor que pretendia quitar parcela do financiamento do veículo. Contato realizado via aplicativo WhatsApp. Pagamento realizado via PIX, com dados fornecidos pelo fraudador. Beneficiário do crédito que não se relaciona com a instituição financeira. Comprovante de pagamento demonstra que o crédito foi recebido por “Plataforma de Jogos”. Incúria da parte autora que não verificou o destinatário do crédito antes de confirmar o pagamento. Ausência de falha na prestação de serviços da instituição financeira. Excludente de responsabilidade (art. 14, § 3º, II, CDC). Precedentes. Sentença mantida. Honorários majorados. Recurso não provido (Apelação Cível n. 1002847-98.2024.8.26.0136, Relator Pedro Paulo Maillet Preuss, 24ª Câmara de Direito Privado, j. 23.10.2025) g.n.

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FRAUDE CONHECIDA COMO “GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO”. RESPONSABILIDADE CIVIL. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO

SERVIÇO. FORTUITO EXTERNO. A autora efetuou pagamento via Pix após ser contatada por um terceiro fraudador que possuía informações sobre seu contrato de financiamento. RAZÕES DE DECIDIR. O golpe foi praticado por terceiro que contatou a autora via WhatsApp, utilizando-se de informações sobre seu financiamento disponíveis em processo judicial público, não havendo comprovação de vazamento de dados atribuível ao banco. A conduta da vítima ao seguir as instruções do fraudador e efetuar a transferência voluntária dos valores caracteriza fortuito externo, rompendo o nexo causal e afastando a responsabilidade do banco. O banco demonstrou a adoção de medidas preventivas contra fraudes, incluindo a disponibilização de canais oficiais de atendimento e a inexistência de contato por aplicativos de mensagens, afastando a alegação de falha na prestação do serviço. A boa-fé objetiva deve ser observada por ambas as partes da relação contratual, não sendo possível imputar responsabilidade ao banco sem prova de nexo causal entre sua conduta e o prejuízo experimentado pelo consumidor. DISPOSITIVO: RECURSO DESPROVIDO (Apelação Cível n. 1045450-83.2023.8.26.0602, Relatora Márcia Tessitore, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma II (Direito Privado 2), j. 18.03.2025) g.n.

Note-se que o Superior Tribunal de Justiça tem assentado que, em hipóteses de fraude em que não há comprometimento dos sistemas das instituições financeiras, a responsabilidade deve ser afastada em razão de fortuito externo (STJ, REsp 1.633.785/SP, Relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, j. 24.10.2017).

Também comporta destacar o entendimento da citada Corte no sentido de que apenas em situações atípicas do perfil do consumidor e por meio de comprovada falha na prestação do serviço, é que as instituições bancárias responderiam por dano moral, o que, contudo, não é o caso dos autos.

Confira-se:

“AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DO PIX. TRANSFERÊNCIA FRAUDULENTA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MORAL. CARACTERIZAÇÃO. PRECEDENTES DO STJ. 1. “A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço” (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra NANCY



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022). 2. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça entende que é cabível a reparação por danos morais nas hipóteses de falha na prestação de serviços relacionados com a atividade das instituições financeiras, notadamente quanto à fraudes e delitos praticados por terceiros. 3. Agravo conhecido para conhecer e dar provimento ao recurso especial (STJ, AREsp 2926051/GO, Relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, j. 15.09.2025).

Assim, respeitados os argumentos da parte apelante, muito bem resumidos em sede de argumentação oral recebida por esta Turma, ausente qualquer ato ilícito ou falha na prestação de serviços, não há fundamento para a responsabilização das instituições financeiras, razão pela qual se ratifica a sentença recorrida.

Na forma do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil (“*O tribunal, ao julgar recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º para a fase de conhecimento*”), fica majorada a verba honorária devida pela apelante, de 10% para 11% sobre o valor atualizado da causa.

Ante o exposto, o voto é no sentido de se negar provimento à apelação.

FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA
Juíza Substituta em 2º grau
Relatora