



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000265571**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023244-62.2022.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante SEBASTIÃO DE JESUS SANTOS, são apelados BANCO PAN S/A e ATOS ASSISTÊNCIA E APOIO FINANCEIRO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente), SIMÕES DE VERGUEIRO E DANIELA MENEGATTI MILANO.

São Paulo, 25 de março de 2026.

**COUTINHO DE ARRUDA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



Voto nº 56890

*Apelação nº 1023244-62.2022*

Apelante: Sebastião de Jesus Santos

Apelado: Banco PAN S/A

*Ação declaratória de inexigibilidade de débito e reparação de danos materiais e morais - golpe da falsa central de atendimento - autor vítima de transações fraudulentas - responsabilidade objetiva da instituição financeira - dever de segurança inobservado - falha na prestação do serviço configurada - ausência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros - fortuito interno - Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça - devolução da quantia subtraída da conta do autor, de forma simples, ante a ausência de má-fé da instituição financeira - dano moral configurado - indenização fixada - ação julgada improcedente - recurso parcialmente provido.*

Vistos, etc...

Trata-se de ação intentada por **SEBASTIÃO DE JESUS SANTOS** contra **BANCO PAN S/A** buscando declaração de inexistência de débito e reparação de danos materiais e morais. Ao relatório de fls. 294/295, acrescenta-se que a ação foi julgada improcedente. O autor apelou sustentando a inexistência de prova da contratação, falha no sistema do apelado e ausência de controle da correspondente do banco. Pugna pela procedência da ação, com a condenação do réu em danos materiais e morais, e a devolução das parcelas de forma dobrada. Sem contrarrazões, subiram os autos ao Tribunal.

É o **RELATÓRIO**.

Inicialmente, destaque-se que o autor narra ter recebido, entre os dias 08 e 10/09/22 ligação de uma preposta do BANCO PAN oferecendo cartão de crédito para aposentados e que, após relatar a abordagem a seu filho, resolveu cancelar referido cartão, o que só conseguiu após três dias, ocasião em que foi informado de que seria reembolsado o valor de R\$ 1.452,56 referente a uma tarifa que seria descontada do seu benefício previdenciário.

Aduz que em 14/09/22 foi surpreendido por um empréstimo não

solicitado de R\$ 46.914,14, sendo informado pela preposta que o crédito ocorrera automaticamente, devido à solicitação de estorno da tarifa anterior, orientando o autor a devolver o valor integral à corré ATOS, a fim de regularizar a situação, o que foi cumprido pelo apelante.

Alega que sofreu novo desconto de R\$ 1.280,00 no dia 04/11/22, sendo informada pela preposta que tais descontos ocorreriam por 15 meses, mas que a corré restituiria os valores mensalmente, ocorrendo apenas um depósito, da corré, no dia 22/11/22. Contudo, novo desconto foi realizado na conta do autor. Aduz que atualmente os réus não mais atendem suas ligações tampouco devolveram as quantias subtraídas.

Às fls. 186/187 foi homologada a desistência requerida pelo autor em relação à corré ATOS diante da dificuldade em localizar a empresa.

Em sua defesa, a instituição financeira ré alegou ilegitimidade passiva e legalidade do empréstimo firmado por meio digital, afirmando que não tem relação com a corré.

Não se pode olvidar que o golpe foi praticado contra pessoa idosa, e, segundo narra o autor, teria recebido a ligação de preposta do banco réu, e realizou transação em valor que, por si só, deveria levantar suspeita quanto à prática criminosa.

Ainda que o apelante tenha seguido as orientações possibilitando a realização de transações por terceiro fraudador, contribuindo para a concretização do ato criminoso, não se olvide a falha na prestação do serviço do réu apelado, tanto em razão da provável vulneração dos dados pessoais e bancários a terceiros, quanto em virtude da ausência de prévia e eficaz identificação das transações suspeitas.

Saliente-se que **“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”**, e, **“para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (I) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (II) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor”** (STJ, REsp 1995458-SP, Relatora Ministra Nancy Andrighi, 3ª Turma, Data do Julgamento 09/08/22).

Ademais, ficou devidamente comprovado nos autos que o autor foi induzido a erro, influenciado por golpista que se fez passar por representante do BANCO PAN e, agindo sob a falsa premissa de regularizar o estorno de uma tarifa indevida e cancelar um empréstimo não solicitado, foi levado a devolver o valor integral creditado em sua conta à corré ATOS, viabilizando a transferência

dos valores para a conta de terceiros desconhecidos.

Tais fatos demonstram o vício que maculou os contratos e a origem da falha nos serviços que justifica a condenação do apelado, não havendo, outrossim, que se imputar responsabilidade ao autor, uma vez que o fator determinante para o golpe foi a vulneração dos dados do consumidor pelo apelado, e não qualquer intenção de contratar, uma vez que sequer foi solicitado qualquer empréstimo junto à instituição financeira.

Neste cenário, a fragilidade do sistema do réu é evidente, ressaltando-se o valor vultoso e atípico da transação, demonstrando a falha do banco, não só por aceitar uma contratação eletrônica insegura, mas por não bloquear uma operação que claramente destoava do perfil do consumidor, o que atrai a sua responsabilidade objetiva pelo risco do empreendimento.

Observe-se que as instituições financeiras exercem atividade de risco, gerando a presunção da culpa por danos causados a terceiros, tendo em vista a responsabilidade de criar mecanismos de prevenção de condutas criminosas.

Sobre o tema, Superior Tribunal de Justiça editou a Súmula nº 479 com o seguinte enunciado: ***“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”***.

A falha na prestação do serviço do réu, mais precisamente em seu sistema de segurança preventiva, bem como a ausência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro restaram caracterizadas, na espécie.

***“Art. 14 - 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, necessária a transcrição da análise feita pelo Ministro Luis Salomão, nos autos do REsp nº 1.199.782-PR, representativo de controvérsia repetitiva, no qual ficou assentada a tese que originou a Súmula nº 479 do STJ:

***“a culpa exclusiva de terceiros apta a elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor é espécie do gênero fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda relação de causalidade com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de responsabilidade civil. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2010, p. 185).***

***É a 'causa estranha' a que faz alusão o art. 1.382 do Código Civil***

*Francês (Apud. DIAS, José de Aguiar. Da responsabilidade civil. 11ª ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006, p. 926).*

*É o fato que, por ser inevitável e irresistível, gera uma impossibilidade absoluta de não ocorrência do dano, ou o que, segundo Caio Mário da Silva Pereira, 'aconteceu de tal modo que as suas consequências danosas não puderam ser evitadas pelo agente, e destarte ocorreram necessariamente. Por tal razão, excluem-se como excludentes de responsabilidade os fatos que foram iniciados ou agravados pelo agente' (Responsabilidade civil. Rio de Janeiro: Forense, 2000, p. 305).*

*Valiosa também é a doutrina de Sérgio Cavalieri acerca da diferenciação do fortuito interno do externo, sendo que somente o último é apto a afastar a responsabilidade por acidente de consumo:*

*'Cremos que a distinção entre fortuito interno e externo é totalmente pertinente no que respeita aos acidentes de consumo. O fortuito interno, assim entendido o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte de sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se a noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço. Vale dizer, se o defeito ocorreu antes da introdução do produto no mercado de consumo ou durante a prestação do serviço, não importa saber o motivo que determinou o defeito; o fornecedor é sempre responsável pelas suas conseqüências, ainda que decorrente de fato imprevisível e inevitável. O mesmo já não ocorre com o fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação. Em caso tal, nem se pode falar em defeito do produto ou do serviço, o que, a rigor, já estaria abrangido pela primeira excludente examinada - inexistência de defeito (art. 14, §3º,I) (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Direito do Consumidor. São Paulo: Atlas, 2008. p. 256-257)'*

*Na mesma linha vem entendendo a jurisprudência desta Corte, dando conta de que a ocorrência de fraudes ou delitos contra o sistema bancário, dos quais resultam danos a terceiros ou a correntistas, insere-se na categoria doutrinária de fortuito interno, porquanto fazem parte do próprio risco do empreendimento e, por isso mesmo, previsíveis e, no mais das vezes, evitáveis''.*

Assim, devem ser declaradas a inexistência do empréstimo descrito na inicial e a inexigibilidade de suas parcelas, condenando-se o réu à restituição simples dos valores descontados, montante que será apurado na fase de cumprimento de sentença, acrescido de correção monetária desde o desembolso e juros de mora a partir da citação.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ressalte-se que não ficou evidenciado que a instituição financeira agiu de má-fé, devendo a devolução ser feita de forma linear.

Oportuna, assim, a adoção do teor da Súmula nº 159 do Supremo Tribunal Federal: **“Cobrança excessiva, mas de boa-fé, não dá lugar às sanções do art. 1.531 do Código Civil”**, com as adaptações ao Código Civil hoje vigente (art. 940).

Cabível, a indenização por danos morais.

A esse passo, inexistindo linhas exatas, **“muito importante é o juiz na matéria, pois a equilibrada fixação do quantum da indenização muito depende de sua ponderação e critério”** (RT 631/36).

O pagamento em pecúnia não reparará a perda, mas deverá **“representar para a vítima uma satisfação igualmente moral, ou seja, psicológica, capaz de neutralizar ou anestesiar em alguma parte o sofrimento impingido”** ao prejudicado (RT 650/66), devendo a estimativa levar em consideração a gravidade objetiva do dano e da falta, e as condições do autor do fato danoso.

Ou seja, a condenação, sob um enfoque, não pode dar ensejo a enriquecimento sem causa, mas, de outro, deve ser tal que venha a, de certa forma, caracterizar punição ao agente causador do dano.

Por essas razões, reconhecido o dano moral, fica fixado o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), atualizado monetariamente a partir deste julgamento e com juros de mora desde o primeiro desconto indevido, o que se afigura razoável e de acordo com o princípio da dupla finalidade da reparação.

Destarte, é de rigor a parcial acolhida das razões recursais, para julgar parcialmente procedente a ação e declarar a inexistência do empréstimo descrito na inicial, condenando o réu à restituição das parcelas, bem como ao pagamento de indenização por danos morais.

Em razão da sucumbência recíproca, cada parte deverá arcar com o pagamento de metade das custas e despesas processuais, bem como com a verba honorária sucumbencial do patrono da parte adversa, no importe correspondente a 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da condenação, observado o disposto no art. 85, §11 da lei de rito.

Isto posto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

Coutinho de Arruda

**Relator**