



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000250010**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027834-76.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante LUCIA PRUDENTE SOARES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO PAN S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E WALTER FONSECA.

São Paulo, 23 de março de 2026.

**CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1027834-76.2023.8.26.0576

COMARCA DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO

APELANTE: LUCIA PRUDENTE SOARES

APELADO: BANCO PAN S/A

JUIZ: BRUNO PRADO BERALDO

**Voto nº 3118**

APELAÇÃO. AÇÃO DE NULIDADE CONTRATUAL C.C. RESTITUIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Autora que formalizou empréstimo com o banco réu do qual é cliente, com o intuito de repactuar empréstimo anterior, com realização de transferência de valores recebidos para conta de terceiro, acreditando estar sendo atendida por funcionários da instituição financeira. Sentença de improcedência. Insurgência da autora. Não acolhimento. Insuficiência dos elementos coligidos para caracterizar o nexos de causalidade entre o dano sofrido pela autora e a conduta do banco réu, a caracterizar falha na prestação de serviços. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 227/233) interposto pela autora contra a r. sentença de fls. 220/224 dos autos dos *ação de nulidade contratual cumulada com restituição de indébito e indenização por danos morais*<sup>1</sup>, ajuizada por em face de BANCO PAN S/A, por meio da qual o MM. Juiz julgou improcedentes os pedidos iniciais, e condenou a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de sucumbência, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, com fundamento no artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade concedida à autora.

Recurso tempestivo e dispensado de preparo (gratuidade processual deferida à autora em fls. 73), respondido em fls. 237/242.

É o relatório.

---

<sup>1</sup> R\$16.800,62 em junho de 2023



### FUNDAMENTO E VOTO

A autora narrou na inicial que: é idosa, está doente, recebe benefício de aposentadoria por idade e pensão por morte, além de ser cliente do Banco Pan S/A há muito tempo, possuindo tão somente um empréstimo consignado. Narrou, ainda, na inicial, a fraude de qual foi vítima, ocorrida em outubro de 2022, com a seguinte dinâmica dos fatos: foi contatada, via telefone (017-33028945), por uma mulher chamada Flávia que, se identificando como funcionária do Banco Pan, ofereceu-lhe proposta de portabilidade do referido empréstimo, prometendo melhores condições; por estar atravessando difícil situação financeira devido ao tratamento contra câncer, a autora *“questionou várias vezes se a proposta envolvia um novo empréstimo, ao que Flávia respondeu repetidamente que não”*; após três dias de negociação, em 21/10/2022, a autora firmou o link referente a portabilidade; após, verificou que em 19/10/2022 haviam sido depositados em suas contas sem autorização os valores de R\$ 1.166,00 e R\$ 15.637,01 no Bradesco e, em 21/10/2022, o valor de R\$ 1.585,97, na Caixa Econômica Federal; ao perceber o equívoco e informar Flávia, esta reconheceu o erro e enviou novo link à apelante que, assustada, bloqueou o contato. No mesmo dia, uma outra pessoa chamada Bianca, que se identificou como sendo do setor jurídico do Banco Pan, entrou em contato com a autora alertando sobre golpe contra aposentado pelo *WhatsApp* (11- 952319478); a autora foi então instruída por Bianca a desbloquear Flávia e fazer uma videoconferência para assinar o "link correto" de portabilidade e devolução dos depósitos; convencida a autora de que os valores creditados iriam ser devolvidos, uma vez que Bianca, responsável pelo departamento antifraude, acompanharia o processo, seguiu as orientações dela; quatro dias depois, percebeu que se tratava de um golpe, uma vez que os descontos respectivos aos depósitos não cessaram e houve outro depósito, no valor de R\$ 8.366,00, relativo a outro consignado havia sido realizado; a autora novamente contactou Bianca que se prontificando a ajuda-la, lhe enviou boletim de ocorrência assegurando que o assunto estava sendo

resolvido pelo banco; após muita insistência de Bianca, a autora seguiu suas instruções, devolvendo todos os valores por Pix para uma conta de titularidade de “DEVOLUÇÃO CONSIG” aberta na instituição do C6 Bank S/A; Bianca lhe enviou um termo de quitação ao final das transferências, o que a deixou mais tranquila; após consulta em seu aplicativo do “MEU INSS”, descobriu que havia caído no golpe dos empréstimos consignados, realizados em seu nome no banco réu e no C6 Bank, que comprometeram todos os seus ganhos. Daí o ajuizamento da demanda, buscando a declaração de nulidade dos empréstimos e de inexigibilidade do débito, com a condenação do banco a devolver em dobro dos valores cobrados e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

A tutela de urgência foi deferida (fls. 73/74); citado, o réu apresentou contestação e documentos (fls. 79/203), seguindo-se a réplica (fls. 207/212), após o que sobreveio a sentença de improcedência.

Insurge-se a autora, buscando a reforma da sentença. A apelante ratifica todos os fatos arguidos na inicial, acima descritos, sustentando: a responsabilidade objetiva do banco apelado e o dever de segurança; a existência de falha no dever de segurança ao permitir a abertura de contas bancárias por estelionatários, usadas para praticar o golpes; omissão do apelado em comprovar medidas de segurança adotadas; o direito à inversão do ônus da prova e do código de defesa do consumidor, bem como dever de indenizar os danos materiais e morais sofridos pela apelante. Pugna pelo provimento do recurso para ter o reconhecimento de nulidade do contrato, devolução em dobro daquelas parcelas já pagas (no valor de R\$ 3.600,00), além de indenização por dano moral, no valor de R\$13.200,00.

O recurso, todavia, não merece acolhida.

É certo que, em se tratando-se de relação de consumo (artigos 2º e 3º do CDC), estabelece a lei o dever do fornecedor se pautar com diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor art. 6º inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o

consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º inc. VIII).

Assim, dentro da sistemática trazida pelo CDC, a ação delituosa de terceira pessoa que se utiliza, fraudulentamente, de documentos do consumidor não é capaz de excluir a responsabilidade da instituição financeira, que, descuidando-se de seu cuidado objetivo, age culposamente ao não empregar os cuidados de fiscalização devidos para garantir a segurança no fornecimento de seu serviço.

Com efeito, a atividade bancária constitui atividade de risco. Assim, diante das fraudes que se repetem dia a dia, e da necessidade de as fornecedoras prestarem serviços adequados e seguros, cumpre-lhes dotar seu empreendimento de equipamentos e sistemas seguros e adequados para evitar fraudes. Se o banco não consegue equipar-se e aparelhar seu empreendimento para operar em atividade tão competitiva e arriscada e oferece serviços deficientes, permitindo que o tomador de seus serviços experimente danos em seu patrimônio, assume a obrigação de arcar com os prejuízos daí decorrentes.

A respeito, válido trazer à baila o entendimento sumulado pelo C. STJ na Súmula 479:

*“SÚMULA 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*

No presente caso, no entanto, a autora não provou o nexo causal entre a fraude de que foi vítima e os empréstimos contratados com o banco apelado.

A tese autoral afirma o golpe perpetrado, apontando como causa falha de segurança do apelado, mas os elementos constantes dos autos não amparam referida versão.

Na petição inicial foi narrado que a autora teve interesse em repactuar empréstimo anterior, e anuiu à proposta que teria sido apresentada por Flávia (suposta preposta do banco réu) - porque, como

afirmado na apelação, a proposta apresentava melhores condições.

Consta, ainda, que mesmo desconfiada, na sequência, novamente, a autora foi ludibriada por outra pessoa que, igualmente, se passou por funcionária do banco.

O banco trouxe a documentação relativa ao contrato em questão às fls. 117/137, e a autora não impugnou os elementos do contrato (Geolocalização, Data e hora, ID), em que consta, em fls. 120, no campo “*dados do originador*” (correspondente bancário), Nova Promotora. Os valores dos empréstimos foram creditados na conta da autora, como documentado na inicial, tendo ela os transferido por PIX.

Instada à especificação de provas (fls. 213), a autora nada requereu (fls. 216).

Assim, como acertadamente constou da Sentença:

***Ocorre que, no caso dos autos, não há prova de que o banco requerido tenha realizado qualquer conduta que tenha dado ensejo à fraude que sofreu a autora. A autora não comprovou que foi um funcionário ou o site do banco requerido que a direcionou para a conversa fraudulenta que culminou com o golpe mas, pelo contrário, afirmou que recebeu mensagem (via WhatsApp) com suposta atendente do Banco PAN, agindo assim por sua conta e risco, favorecendo o cometimento do golpe por terceiro estelionatário. Em nenhuma destas operações houve intervenção direta do banco requerido. A autora não comprovou que o fraudador tivesse, de antemão, dados sensíveis à sua conta que pudessem ludibriá-la, de forma que cabia a ela verificar a veracidade das informações que lhe estavam sendo passadas e, se o caso, dirigir-se à sua agência bancária para confirmação dos procedimentos. Uma diligência mais apurada teria sido suficiente para que a autora descobrisse que estava sendo vítima de fraude”***  
– negrita-se.

Ademais, a apelação não trouxe nenhum argumento ou elemento novo capaz de infirmar as conclusões da sentença.

Nesse contexto, realmente não se verifica a verossimilhança das alegações da autora, a possibilitar a inversão do ônus

da prova e a responsabilização do banco pelo ocorrido.

Assim, embora se lamente a situação experimentada pela apelante, não há como imputar ao banco réu a responsabilidade pela efetivação das transações que lhe causaram prejuízos, sem indício de relação de causalidade entre qualquer conduta comissiva ou omissiva da instituição financeira e o resultado danoso.

Em caso análogo, assim decidiu esta 11ª Câmara de Direito Privado:

***"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS – Transação bancária (PIX) – Autor que alega ter sido vítima de golpe ao baixar aplicativo que permitiu acesso remoto à sua conta bancária por estelionatários e efetivar duas transferências bancárias em favor destes, nos valores de R\$ 10.000,00 e R\$ 20.000,00 – Pretensão de condenação da instituição financeira, na qual mantém conta corrente, a restituir os valores transferidos – Sentença de improcedência – Insurgência do autor – Descabimento – Embora a responsabilidade da instituição financeira seja objetiva, é imprescindível a demonstração do nexo de causalidade entre a conduta do banco e o dano experimentado pelo autor – Hipótese em que o requerente admite ter sido ludibriado, o que culminou na efetivação de duas transferências por meio da ferramenta PIX para conta bancária de terceiro, mantida em outra instituição financeira – Ausência de ato ilícito por parte do réu, que apenas cumpriu as ordens de pagamento enviadas pelo autor – Outrossim, não foi demonstrado qualquer vazamento de dados relacionados ao requerente, mesmo porque foi este quem entrou em contato com os estelionatários e permitiu o acesso remoto à sua conta bancária – Ademais, embora em valores menos expressivos, o autor movimentava constantemente sua conta, inclusive para fins de investimento em renda fixa e criptomoedas - Ausência de demonstração de que as transferências excederam o limite fixado para tanto – Sentença mantida – RECURSO NÃO PROVIDO."*** (TJSP; Apelação Cível 1002031-18.2022.8.26.0062; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bariri - 2ª Vara; Data do Julgamento: 14/09/2023; Data de Registro: 14/09/2023) – negrita-se.

Diante do exposto, por meu voto, nego provimento ao recurso.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em razão do que dispõe o art. 85, §11º, majoro os honorários advocatícios devidos pela autora aos patronos do banco réu para 11% sobre o valor da causa, observada a gratuidade.

**CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO**

Relatora