



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000025537**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001737-96.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante BANCO PAN S/A, é apelado RAIMUNDO HENRIQUE NOGUEIRA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) 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 ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), JOÃO BATTUS NETO E MARCIO BONETTI.

São Paulo, 29 de janeiro de 2026.

**GUILHERME SANTINI TEODORO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1001737-96.2025.8.26.0405

Apelante: Banco Pan S/A

Apelado: Raimundo Henrique Nogueira

Voto nº 9419

**CONTRATO BANCÁRIO.** *Empréstimo consignado. “Golpe do falso preposto”. Sentença de parcial procedência. Recurso do réu. Rejeitadas as preliminares de falta de interesse de agir e ilegitimidade passiva. Terceiros meliantes obtiveram informações confidenciais. Defeito do serviço do réu. Fortuito interno. Falta de mecanismos mínimos de segurança e verificação. CDC e Súmula STJ 479. Danos morais inexistentes. Não há ignorar que o autor contribuiu para o sucesso da fraude, ainda que em menor grau. Verbas de sucumbência ajustadas. **Recurso parcialmente provido.***

Da respeitável sentença de relatório adotado de parcial procedência de ação declaratória e indenizatória por danos materiais e morais decorrentes de fraude bancária o réu apela arguindo preliminares de falta de interesse de agir e ilegitimidade de parte e, no mérito, ausência de falha na prestação de serviços, regularidade da contratação por meio digital, fortuito externo, respeito ao princípio da força obrigatória dos contratos, *venire contra factum proprium*, utilização do valor emprestado pelo autor, ausência de danos material e moral. Pede, de modo sucessivo, redução do valor arbitrado a título de danos moral, retorno das partes ao estado anterior e inaplicabilidade da Súmula STJ 54.

Recurso tempestivo, preparado e sem resposta.

É o relatório.

Rejeito a preliminar de falta de interesse de agir. Não é requisito para o exercício do direito de ação a tentativa de solução extrajudicial.

Rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva. O contrato de empréstimo apontado como fraudulento foi celebrado com o réu, a quem incumbe resguardar a integridade dos recursos e impedir movimentações ou contratações irregulares.

Segundo a petição inicial, o autor foi vítima de fraude. Terceiros, passando-se pelo banco réu e com acesso a dados contratuais, ofereceram suposto refinanciamento e, após o envio de *selfie*, foi celebrado empréstimo consignado nº 357963879, no valor de R\$ 20.520,90, em 84 parcelas de R\$ 562,00, sem autorização. Depois, sob alegação de depósito indevido, o autor pagou boleto de R\$ 20.716,44 à empresa JC Promotora. Requer declaração de inexistência do débito, repetição em dobro, danos morais de R\$ 10.000,00 e suspensão dos descontos.

A demanda foi julgada procedente em parte porque, embora o réu tenha apresentado contrato assinado e comprovado o depósito, o conjunto probatório revela fraude. Os criminosos detinham dados contratuais anteriores, exigiram 'devolução' a terceiros e a geo-localização indica assinatura em Minas Gerais, distinta do domicílio do autor. A 'selfie' não foi utilizada na contratação, havendo indícios de vazamento de dados. Configurado o defeito na prestação do serviço bancário, incide a responsabilidade objetiva do art. 14 do CDC.

Pois bem, a culpa não foi exclusivamente de terceiro (o criminoso), havendo também defeito do serviço do réu, que contribuiu para o evento porque a fraude partiu de pessoa com acesso a dados confidenciais do autor de conhecimento do réu pelo sistema interno.

Além disso, o réu não demonstrou a regularidade do contexto em que se deu a contratação fraudulenta nem adotou mecanismos mínimos de verificação e segurança, legitimamente esperados do fornecedor, de forma que sua responsabilidade objetiva nos termos do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula STJ 479 há de ser reconhecida.

Por outras palavras, o réu responde pela segurança das operações realizadas em nome do cliente, dever inerente à própria execução de sua atividade, verificando-se responsabilidade objetiva do fornecedor, que se estende à hipótese de ocorrência de fraude praticada por terceiro, fortuito interno ou integrante do risco do negócio.

O art. 14 do CDC somente permite a exclusão da responsabilidade dos fornecedores nas hipóteses de culpa *exclusiva* do consumidor ou de terceiro. Logo, nem mesmo a culpa concorrente do consumidor é capaz de elidir a responsabilidade da instituição bancária.

A análise das circunstâncias do caso revela a existência de nexo de causalidade entre o dano sofrido pelo autor e a omissão do réu em bem cumprir sua obrigação de guarda de informações sigilosas, de proteção e segurança em suas atividades.

O litígio parece envolver apenas conduta criminosa imputável exclusivamente a terceiros.

No entanto, na hipótese dos autos, o fraudador teve acesso a dados confidenciais mantidos no sistema do réu, inclusive informações sobre empréstimo consignado anteriormente contratado. Assim, ao não resguardar adequadamente dados sensíveis e sigilosos, o réu contribuiu para o êxito da fraude.

Na petição inicial, diz o autor: “(...) *ofertando o refinanciamento de um empréstimo antigo (contrato nº 352715667-7), nesse momento os criminosos sabiam todos os dados do contrato antigo do autor junto ao banco réu, algo que favoreceu com que o autor não desconfiasse da fraude.*”. (fls. 4, 4º §).

Certos a fraude bancária e os pagamentos indevidos, cabível



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a restituição integral dos valores surrupiados do autor, certo que a correção monetária dos danos materiais e os juros moratórios têm como termo inicial a data em que cada desconto ocorreu, pois a responsabilidade é extracontratual, nulo o contrato nº 357963879 (Súmula 54 do STJ), conforme sentença.

No tocante à reparação por danos morais, malgrado tenha sido reconhecida a falha na prestação de serviço do réu, tal fato não enseja automática reparação por danos morais.

Embora lamentável a situação vivida pelo autor, os danos de ordem imaterial que eventualmente o autor tenha sofrido não podem ser imputados ao banco, cumprindo-lhe responder apenas pelos danos patrimoniais. Também não há ignorar que o autor contribuiu para o sucesso da fraude, ainda que em menor grau.

A respeito, “*AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU IMPROVIDA. RECURSO ADESIVO DO AUTOR IMPROVIDO. CONTRATO BANCÁRIO. FINANCIAMENTO DE VEÍCULO. GOLPE DO BOLETO. RESPONSABILIDADE DA RÉ. DEFEITO DO SERVIÇO. VAZAMENTO DE DADOS. ACESSO DO FRAUDADOR À INFORMAÇÕES DO CONTRATO. RESTITUIÇÃO DEVIDA. DANO MORAL. REJEIÇÃO. Ação declaratória cumulada com pedido de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso das partes. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da ré no evento danoso. Vazamento de dados do contrato, como salientado na sentença. A partir de um acesso legítimo ao site da BV com posterior encaminhamento a um número de whatsapp, o autor viu-se envolvido numa fraude. Evidente falha no sistema de segurança da BV, ao permitir a interferência no seu sistema interno (site) e o vazamento de dados. Nexo causal. Consumidora induzida a pagar boleto falso. Incidência dos artigos 14 do CDC e 44, 45 e 46 da LGPD com aplicação da súmula nº 479 do STJ. Segundo, adequada a restituição do valor pago por meio do boleto falso. Prova do pagamento. Ressarcimento do valor desembolsado pelo autor de R\$ 1.899,99. E terceiro, **mantém-se a rejeição do pedido de reparação dos danos morais. O autor não descreveu situação concreta da repercussão extrapatrimonial. Levou-se em consideração, ainda, a partir da narrativa da petição inicial, que, embora num grau menor e não decisão, o autor participou da dinâmica. E o banco réu não se beneficiou do evento danoso. Ação julgada parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS IMPROVIDOS.**” (TJSP, 12ª Câ. Dir. Priv., AP 1002761-72.2021.8.26.0156, rel. Des. Alexandre David Malfatti, j. 6/2/2024).*

Anota-se, por fim, que “o julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão. A prescrição trazida pelo art. 489 do CPC/2015 veio confirmar a jurisprudência já sedimentada pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, sendo dever do julgador apenas enfrentar as questões capazes de infirmar a conclusão adotada na decisão recorrida” (STJ, EDcl-MS 21.315/DF).

O autor decaiu em um dos três pedidos iniciais (nulidade do contrato, danos materiais e danos morais). Assim, pagará um terço de custas e despesas



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

processuais, observada gratuidade, cabendo ao réu o restante.

O réu pagará honorários advocatícios de 10% sobre o valor do proveito econômico obtido (valor do contrato acrescido da restituição em dobro). O autor pagará honorários advocatícios de 10% sobre o valor dos danos morais (R\$10.000,00).

Ante o exposto, dou parcial provimento ao recurso.

É como voto.

**GUILHERME SANTINI TEODORO – relator.**