



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000182316

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007442-60.2021.8.26.0229, da Comarca de Hortolândia, em que é apelante BANCO PAN S/A, é apelado ANTONIO FERREIRA GOMES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram 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 sem voto), RENATO RANGEL DESINANO E MARCO FÁBIO MORSELLO.

São Paulo, 6 de março de 2026.

WALTER FONSECA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° 47.031

APELAÇÃO N° 1007442-60.2021.8.26.0229

COMARCA: HORTOLÂNDIA – 2ª V.C.

APELANTES: BANCO PAN S.A.

APELADO: ANTONIO FERREIRA GOMES

MM. JUÍZA DE 1º GRAU: Cinthia Elias de Almeida

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO - ALEGAÇÃO DE FRAUDE NA CONTRATAÇÃO E POSTERIOR PAGAMENTO DE BOLETO A TERCEIRO POR ORIENTAÇÃO DE FRAUDADORES - PARCIAL PROCEDÊNCIA – PRETENSÃO DE REFORMA - CABIMENTO – Consta dos autos dossiê completo da contratação digital de empréstimo pelo autor junto ao banco apelante, contendo proposta, cédula de crédito bancário, quadro de condições, autorização previdenciária, registros de aceite eletrônico, biometria facial, fotografia do contratante, identificação de dispositivo utilizado, endereço de IP, geolocalização e marcação temporal de cada etapa do procedimento. Tal conjunto probatório revela trilha técnica consistente de validação da identidade e de manifestação de vontade, não havendo demonstração de falsidade biométrica, uso indevido de imagem ou violação do sistema de contratação. Também restou comprovado que o valor do empréstimo foi creditado na conta de titularidade do próprio autor, inexistindo qualquer elemento indicativo de desvio interno ou redirecionamento automático de valores a terceiros no momento da liberação do crédito. O prejuízo alegado decorre de etapa posterior, consistente no pagamento de boleto bancário em favor de empresa terceira, estranha à relação contratual com o banco apelante, por orientação de fraudadores que mantiveram contato direto com o consumidor por canais externos. Falta de cautela do autor no episódio. Meios utilizados pelos criminosos bastante comuns no tipo de fraude como a ocorrida no presente caso, que é de conhecimento público. Ausência de demonstração de falha dos serviços prestados pela instituição financeira no caso, que em nada contribuiu para a perpetração da fraude ocorrida, razão pela qual não deve responder pelos prejuízos experimentados pelo autor no episódio. Culpa exclusiva da vítima e de terceiros configurada no caso (art. 14, §3º, inc. I



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

e II, do CDC). Sentença reformada. Recurso do banco réu provido.

Vistos...

Ação declaratória de inexistência de débito, cumulada com repetição do indébito e indenização por danos morais, julgada parcialmente procedente para, confirmada a liminar, declarar a nulidade do contrato de empréstimo; condenar os réus solidariamente a devolverem à parte autora os valores e encargos descontados decorrentes da fraude narrada na exordial, com correção monetária desde o desembolso e juros de mora a contar do desconto indevido; condenar os requeridos, solidariamente, a pagar ao autor, indenização por danos morais na quantia de R\$ 3.000,00, com atualização monetária a contar da sentença e juros de mora a contar do desconto indevido (fls. 317/320).

Inconformado, o corréu Banco Pan S.A., interpõe apelação. Defende a validade da contratação digital, bem como a regularidade da biometria facial e assinatura eletrônica. Assere que não houve falha na prestação dos seus serviços, decorrendo os fatos narrados na petição inicial de fortuito externo e culpa exclusiva do autor, o qual, voluntariamente, transferiu valores a terceiros. Persegue, nos referidos termos a reforma da sentença recorrida (fls. 331/346).

Tempestivo, preparado e respondido, o recurso está pronto para julgamento.

Não houve oposição ao julgamento do recurso por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sessão virtual.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais proposta por consumidor, que afirma ter sido vítima de fraude relacionada à contratação de empréstimo consignado.

Narra o autor que, após contato de terceiros por meios eletrônicos, teria sido induzido a aderir a operação de crédito, acreditando tratar-se de procedimento legítimo, e que, na sequência, foi orientado a efetuar pagamento por meio de boleto bancário destinado a empresa diversa, supostamente para regularização da operação. Sustenta que, apesar disso, passaram a incidir descontos mensais em seu benefício previdenciário.

Foram incluídos no polo passivo instituição financeira responsável pela operação de crédito, instituição bancária ligada ao pagamento e empresa indicada como beneficiária do boleto.

Sobreveio sentença de procedência parcial, que declarou, como exposto no relatório, a nulidade da contratação, determinou a cessação dos descontos, condenou solidariamente os réus à restituição de valores e fixou indenização por danos morais.

A controvérsia recursal cinge-se à verificação da responsabilidade do banco apelante pelos prejuízos suportados pela parte autora em razão de golpe praticado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

por terceiros no contexto de contratação de empréstimo consignado.

Pois bem. Respeitado o entendimento externado pela juíza *a quo*, o *decisum* reclama reforma.

Consta dos autos dossiê completo da contratação digital da operação de crédito aludida, contendo proposta, cédula de crédito bancário, quadro de condições, autorização previdenciária, registros de aceite eletrônico, biometria facial, fotografia do contratante, identificação de dispositivo utilizado, endereço de IP, geolocalização e marcação temporal de cada etapa do procedimento.

Tal conjunto probatório revela trilha técnica consistente de validação da identidade e de manifestação de vontade, não havendo demonstração de falsidade biométrica, uso indevido de imagem ou violação do sistema de contratação.

A contratação por meio digital é admitida pelo ordenamento jurídico, à luz do princípio da liberdade das formas (artigos 104 e 107 do Código Civil), sendo plenamente válida quando presentes elementos capazes de identificar o contratante e registrar sua manifestação de vontade, como ocorre com a biometria facial e os sistemas de aceite eletrônico.

Não há, nos autos, demonstração de falsidade da biometria, de uso indevido de imagem ou de fraude interna no mecanismo de contratação do banco.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Também restou demonstrado que o valor do empréstimo foi creditado na conta de titularidade do próprio autor, inexistindo qualquer elemento indicativo de desvio interno ou redirecionamento automático de valores a terceiros no momento da liberação do crédito.

Na verdade, o prejuízo alegado na petição inicial decorre de etapa posterior, consistente no pagamento de boleto bancário em favor de empresa terceira, estranha à relação contratual com o banco apelante, por orientação de fraudadores que mantiveram contato direto com o consumidor por canais externos, inexistindo qualquer prova de que o referido boleto integrasse o fluxo operacional da instituição financeira apelante, tampouco de que o valor pago tenha revertido em seu favor.

O vício narrado pelo autor não recai sobre a forma de contratação bancária em si, mas sobre a abordagem de terceiros que o teriam induzido em erro quanto à finalidade da operação.

É incontroverso que o valor do empréstimo foi efetivamente creditado na conta do autor.

Também é incontroverso que, após a disponibilização regular do numerário, o próprio autor promoveu transferências a terceiros, acreditando tratar-se de etapa necessária para quitação de contrato.

Não se verifica desvio interno de valores, nem redirecionamento automático a contas de terceiros por falha do sistema bancário. A cadeia causal do prejuízo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

passa, necessariamente, por ato voluntário do próprio autor, que, convencido por golpistas, transferiu os recursos.

Ora. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes e delitos praticados no âmbito de operações bancárias – consagrada na Súmula 479 do STJ – pressupõe que o evento danoso esteja ligado ao risco da atividade e a falha do serviço.

No caso dos autos, contudo, a fraude decorreu de engenharia social praticada por terceiros, mediante contatos externos por aplicativo de mensagens, fora dos canais oficiais do banco e sem demonstração de vulneração dos sistemas de segurança da instituição.

A contratação foi regularmente formalizada, o crédito foi corretamente liberado ao titular e a perda patrimonial decorreu de transferências subsequentes realizadas pelo próprio consumidor a golpistas.

Tal contexto caracteriza fortuito externo, apto a romper o nexu causal entre a atividade bancária e o dano alegado.

Os elementos dos autos revelam que o autor, embora pessoa vulnerável, realizou transferências relevantes a terceiros, fora de canais oficiais, com base apenas em tratativas por aplicativo de mensagens, sem confirmação junto à instituição financeira.

A conduta configura causa determinante do prejuízo experimentado, suficiente para caracterizar



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

culpa exclusiva da vítima e afastar o dever de indenizar, nos termos do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Por conseguinte, não há como imputar ao banco apelante, responsabilidade pelos danos sofridos pelo autor.

Em casos análogos ao presente, *mutatis mutandis*, assim decidiu recentemente esta C. 11ª Câmara de Direito Privado:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de parcial procedência – Irresignação do banco réu – Autora que, com objetivo de quitar um empréstimo mantido junto ao Banco do Brasil S/A, celebrou contrato junto ao Banco Pan S/A e, ao receber o valor do empréstimo em sua conta, deliberadamente transferiu o montante em favor de "Êxito Serviços Financeiros" – Autora que forneceu todas as informações necessárias para realização da fraude – Mensagens trocadas por meio de aplicativo de mensagens (WhatsApp) – Número de telefone que difere daquele informado nos canais oficiais do banco – Ausência de cautela mínima por parte da autora que foi determinante para a fraude – Ausência de nexo causal – Excludente de responsabilidade – Art. 14, §3º, inc. II,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do CDC – Sentença reformada – Recurso provido.

(TJSP; Apelação Cível
1071661-47.2022.8.26.0100; Relator
(a): Marco Fábio Morsello; Órgão
Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado;
Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data
do Julgamento: 30/01/2024; Data de
Registro: 30/01/2024).

*APELAÇÃO DIREITO BANCÁRIO — AÇÃO DE
NULIDADE CONTRATUAL CUMULADA COM
INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO
DE INDÉBITO – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA –
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – FRAUDE ENVOLVENDO
FALSA PORTABILIDADE – IRRESIGNAÇÃO DOS
BANCOS RÉUS – Inexistência de falha na
prestação de serviço – Falta de cuidado
da apelada, o que contribuiu para a
concretização da fraude – Ausência de
nexo de causalidade – Culpa da apelada e
de terceiro – Regularidade, em relação
aos apelantes, dos financiamentos
concedidos, do que decorre a inexistência
de danos morais e materiais – Sentença
reformada – Recursos PROVIDOS.*

(TJSP; Apelação Cível
1141474-64.2022.8.26.0100; Relator
(a): José Marcelo Tossi Silva; Órgão
Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado;
Foro Central Cível - 37ª Vara Cível; Data
do Julgamento: 30/01/2025; Data de
Registro: 30/01/2025)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pelo exposto, dá-se provimento ao recurso do banco réu para julgar, em relação a si, improcedente a ação, com a condenação do autor, observada sua condição de beneficiário da gratuidade da justiça, ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor da causa.

WALTER FONSECA
RELATOR