



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000074440

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010289-63.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO PAN S/A, é apelado LINDON JOHNSON CARANHA SOUSA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

WILSON JULIO ZANLUQUI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1010289-63.2023.8.26.0100

Apelante: Banco Pan S/A

Apelado: Lindon Johnson Caranha Sousa

Voto nº 1451

CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE NULIDADE CONTRATUAL C/C INDENIZATÓRIA. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. GOLPE DA “FALSA PORTABILIDADE”.

PRELIMINAR. ILEGITIMIDADE PASSIVA. Instituição financeira que figura como credora no instrumento contratual e beneficiária dos descontos. Aplicação da Teoria da Asserção. Pertinência subjetiva configurada. Preliminar rejeitada.

JULGAMENTO VIRTUAL. Regularidade da modalidade. Ausência de fundamentação consistente para remessa ao julgamento presencial. Observância da celeridade e duração razoável do processo.

MÉRITO. REGULARIDADE DA CONTRATAÇÃO. Prova documental robusta de que o contrato foi formalizado via canais oficiais, com utilização de biometria facial (“selfie”) e credenciais pessoais do consumidor.

EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. Crédito efetivamente depositado na conta do autor. Posterior transferência do numerário para conta de terceiros por livre iniciativa do consumidor, induzido em erro por estelionatários (engenharia social).

FORTUITO EXTERNO. Inexistência de falha no sistema de segurança ou no serviço bancário. Rompimento do nexo de causalidade. Responsabilidade objetiva afastada nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

RECURSO PROVIDO. Sentença reformada para julgar



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

improcedentes os pedidos iniciais, com inversão do ônus da sucumbência.

Trata-se de recurso de apelação interposto por BANCO PAN S/A contra a r. sentença de fls. 351/354, que julgou procedentes os pedidos formulados na ação de nulidade contratual cumulada com indenização ajuizada por LINDON JOHNSON CARANHA SOUSA.

O Juízo de primeiro grau declarou a nulidade do contrato de empréstimo consignado nº 767866487-6, sob o fundamento de que o autor foi vítima de fraude perpetrada por correspondente bancário da instituição ré, condenando o banco à restituição simples dos valores indevidamente descontados e ao pagamento de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) a título de danos morais.

Opostos embargos de declaração pela instituição financeira às fls. 357/362, alegando omissão quanto à necessidade de compensação dos valores creditados na conta do autor, o recurso foi analisado e a decisão manteve os termos do julgado originário, integrando-o para as devidas finalidades processuais.

Inconformado, o BANCO PAN S/A interpôs recurso de apelação às fls. 412/424, sustentando, em síntese, a regularidade da contratação, realizada por meios digitais seguros e mediante a utilização de biometria facial ("selfie") pelo próprio autor. Aduz a inexistência de responsabilidade civil, arguindo que o dano decorreu de culpa exclusiva do consumidor, que, por sua própria liberalidade e desídia, transferiu os valores para a conta de terceiros estranhos à lide, sendo vítima de "engenharia social" externa à atividade bancária. Subsidiariamente, pugna pela redução do quantum indenizatório fixado a título de danos morais e pela revisão das verbas sucumbenciais. Requer o provimento do recurso para que a ação seja julgada improcedente.

Foram apresentadas contrarrazões pelo apelado às fls. 430/446, nas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

quais defende a manutenção da sentença, ressaltando que a fraude foi viabilizada pelo acesso direto dos agentes fraudadores ao sistema bancário da ré e reiterando a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos atos de seus correspondentes.

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 455).

É o relatório.

O recurso é tempestivo e preenche os requisitos de admissibilidade. O preparo foi recolhido a fls. 425/426. Sendo assim, conheço do recurso.

Não obstante a manifestação constante dos autos, a falta da indispensável fundamentação para a exclusão do julgamento virtual compromete o pleito apresentado.

Considerando que a modalidade virtual de julgamento imprime maior agilidade ao curso processual, impedir a solução célere da controvérsia tão somente para remeter o processo ao julgamento presencial, na ausência de justificativa consistente, revela-se contraproducente e ofende o princípio constitucional da duração razoável do processo (CF, art. 5º, inc. LXXVIII). Importante salientar que não se vislumbra qualquer gravame às partes.

Na realidade, o julgamento virtual resultará exclusivamente em benefícios aos jurisdicionados, posto que a sessão virtual opera ininterruptamente e o processo será examinado em questão de dias pela mesma composição julgadora, enquanto as sessões presenciais ou telepresenciais realizam-se apenas em periodicidade semanal ou quinzenal.

Destaque-se que o julgamento virtual encontra amparo no Código de Processo Civil vigente, configurando-se como modalidade regular de julgamento, sem comprometer os princípios basilares do devido processo legal, do contraditório e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da ampla defesa. Com a sistemática do julgamento virtual pela Resolução 591/24, existe interação das partes com os julgadores que não se limita à sustentação oral por 15 minutos.

Preliminarmente, a instituição financeira apelante reitera a tese de ilegitimidade passiva *ad causam*, sustentando que não deu causa aos danos alegados pelo autor e que a relação jurídica que originou o prejuízo foi estabelecida exclusivamente entre o consumidor e a empresa JL Intermediações Ltda., terceira estranha à lide.

Contudo, tal insurgência não merece prosperar.

Conforme se extrai do exame das condições da ação à luz da teoria da asserção, a legitimidade das partes deve ser aferida *in status assertionis*, isto é, a partir das alegações deduzidas pelo autor na petição inicial. No caso em tela, a demanda visa expressamente à declaração de nulidade do contrato de empréstimo nº 767866487-6, o qual foi inequivocamente celebrado com o apelado.

Tratando-se de pretensão de desconstituição de negócio jurídico, a instituição que figura como credora no instrumento contratual é a única detentora de pertinência subjetiva para figurar no polo passivo, uma vez que sofrerá diretamente os efeitos de uma eventual sentença anulatória. Ademais, a própria defesa apresentada pelo banco confirma a existência do pacto e a liberação do crédito na conta do autor, o que fulmina qualquer alegação de estranheza à relação processual.

Ressalte-se que a discussão acerca da responsabilidade do banco pelos atos praticados por seus correspondentes bancários ou pela transferência de valores a terceiros (engenharia social) não se confunde com a legitimidade de parte, tratando-se, em verdade, de matéria afeta ao próprio mérito da demanda e à análise da cadeia de fornecimento de serviços.

Sob a égide do Código de Defesa do Consumidor, todos os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

participantes da cadeia de fornecimento respondem solidariamente pelos danos causados ao consumidor (Art. 7º, parágrafo único, e Art. 14 do CDC). No caso de fraudes praticadas por correspondentes bancários, o Superior Tribunal de Justiça, através da Súmula nº 479, consolidou o entendimento de que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Portanto, sendo o apelante a parte contratante, resta cristalina sua legitimidade passiva.

Ante o exposto, rejeito a preliminar arguida.

No mérito, a insurgência recursal cinge-se à responsabilidade civil da instituição financeira em face de fraude perpetrada por terceiros, sob a modalidade de "golpe da portabilidade".

Compulsando detidamente os autos, verifico que a r. sentença comporta reforma.

Em atenção à narrativa fática e à pretensão deduzida na petição inicial, o autor, Lindon Johnson Caranha Sousa, servidor público federal, sustenta ter sido alvo de fraude perpetrada por correspondentes bancários da instituição financeira ré - nomeadamente a Lewe Intermediação de Negócios Ltda. e a JL Intermediações Ltda. - que, sob o pretexto de realizar a portabilidade de um empréstimo consignado preexistente junto ao Banco Inter, induziram-no a contratar um novo mútuo com o Banco Pan S.A.

Segundo o relato, após a disponibilização do crédito em sua conta, o requerente foi instruído a transferir a quantia de R\$ 4.354,67 para a conta da referida intermediadora, visando à suposta quitação do débito originário; contudo, a portabilidade não se ultimou, resultando na manutenção das cobranças anteriores e na

implementação de novos descontos mensais de R\$ 122,86, comprometendo sobremaneira sua verba alimentar. Diante desse cenário alegado de vício de consentimento e descumprimento da oferta, o autor postula a declaração de nulidade ou resolução do contrato nº 767866487-6, a concessão de tutela de urgência para a suspensão imediata dos descontos, a condenação da ré à restituição em dobro dos valores indevidamente subtraídos e o pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 15.000,00.

Em sede de peça contestatória, a instituição financeira ré, Banco Pan S.A., sustenta a plena regularidade e legitimidade do contrato de mútuo consignado nº 767866487-6, asseverando que a operação foi formalizada por meio de canais digitais seguros, mediante a utilização de credenciais pessoais e autenticação biométrica (selfie) realizada pelo próprio autor. O banco nega peremptoriamente qualquer participação ou anuência na relação jurídica estabelecida entre o autor e a empresa JL Intermediações Ltda., a qual qualifica como terceiro estranho à lide e sem qualquer vínculo de preposição, representação ou parceria comercial com a instituição. Argumenta, ademais, pela configuração de excludente de responsabilidade objetiva calcada na culpa exclusiva do consumidor e de terceiros (art. 14, § 3º, inciso II, do CDC), uma vez que os valores foram efetivamente creditados na conta de titularidade do requerente, o qual, agindo com imprudência e desídia ao ser vítima de suposta engenharia social externa ao âmbito bancário, procedeu voluntariamente à transferência do numerário a terceiros, inexistindo, portanto, nexos causal, fortuito interno ou defeito na prestação do serviço que sustente o pleito de nulidade ou o dever de indenizar.

No presente caso, o apelante logrou êxito em demonstrar a regularidade da formalização do contrato de empréstimo consignado nº 767866487-6. Diferentemente do que ocorre em casos de fraude por invasão de sistemas, a instituição financeira apresentou robusto acervo probatório da manifestação de vontade do apelado, realizado em 14 de dezembro de 2022.

A contratação ocorreu via canais digitais oficiais do banco, mediante



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

link criptografado enviado ao dispositivo do autor e foi utilizada autenticação biométrica avançada, com a captura de "selfie" do contratante no momento exato da adesão.

Ao confrontar a imagem colhida no ato da contratação com os documentos de identificação acostados à inicial, resta evidente tratar-se da mesma pessoa.

O valor do empréstimo (R\$ 4.855,07) foi efetivamente creditado na conta de titularidade do apelado que, por sua vez, realizou uma transferência em favor de JL Intermediações Ltda. por sua própria vontade.

A dinâmica dos fatos narrada pelo próprio apelado revela que o prejuízo não decorreu de falha no sistema de segurança do banco, mas sim de "engenharia social". O autor, induzido em erro por terceiros que se passavam por prepostos, optou por transferir voluntariamente o numerário recebido para a empresa JL INTERMEDIÇÕES LTDA.

É imperioso destacar que o banco apelante não participou da transação entre o autor e a referida empresa, nem indicou tal conta para depósito.

O autor, agindo com manifesta imprudência, ignorou os avisos de segurança do banco que orientam a nunca transferir valores de empréstimos para terceiros. A transferência bancária (TED/Pix) realizada pelo autor em favor de JL Intermediações Ltda foi um ato de liberalidade seu, movido pela crença em promessas vantajosas feitas fora do ambiente bancário oficial.

Embora a Súmula 479 do STJ estabeleça a responsabilidade objetiva por fortuito interno, tal entendimento pressupõe que a fraude ocorra no âmbito das operações bancárias, decorrente de falha no dever de segurança.

No presente caso, configura-se o fortuito externo. O nexo causal entre



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a conduta do banco e o dano foi rompido pela conduta da própria vítima e de terceiros estelionatários. O banco cumpriu integralmente sua prestação ao liberar o crédito solicitado; o destino dado pelo consumidor a esse dinheiro, sob influência de golpe externo, foge ao controle e à vigilância da instituição financeira.

Neste sentido, o artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor é claro ao excluir a responsabilidade do fornecedor quando houver culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Nesse mesmo sentido, já decidiu esta C. Câmara em casos análogos:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE CONTRATUAL – "FALSA PORTABILIDADE". Sentença que julgou procedentes, em parte, os pedidos apenas em face da intermediadora e improcedentes em relação a Banco Pan e Banco Bradesco Financiamentos. Pretensão de reforma para reconhecer responsabilidade solidária dos bancos e nulidade do mútuo. INADMISSIBILIDADE: depósito do valor do empréstimo na conta da autora feito pelo Banco Pan e subsequente repasse voluntário à terceira empresa que se dizia ser correspondente bancário. Ausência de prova de preposição/correspondência bancária ou de ciência do ardil pelo Banco. Fortuito externo. Posterior cessão de crédito feita pelo Banco Pan ao Bradesco que não altera a validade do mútuo. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1028324-66.2021.8.26.0577; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/10/2025; Data de Registro: 02/10/2025) (g.n.)

*CONSUMIDOR. APELAÇÃO. EMPRÉSTIMO
CONSIGNADO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA.
RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO. I. CASO EM
EXAME 1. Apelação da autora contra sentença de
improcedência da ação declaratória de inexistência de
débito, com pedido de indenização por danos materiais e
morais, relativa a empréstimo consignado. II. QUESTÃO EM
DISCUSSÃO 2. Autora sustenta (i) contratação fraudulenta
de empréstimo consignado novo, sendo-lhe ofertada
portabilidade; (ii) restituição em dobro dos valores cobrados
indevidamente; (iii) indenização por danos morais. III.
**RAZÕES DE DECIDIR 3. Inexistência de vício no contrato,
celebrado mediante captura de fotografia facial e
recebimento do crédito correspondente, incumbindo à parte
a leitura dos termos antes da adesão. 4. Caso analisado em
que o próprio consumidor autorizou a operação
impugnada, ainda que induzido a erro por terceiro, a quem
transferiu o crédito recebido. 5. Culpa exclusiva da vítima e
de terceiros afastam a responsabilidade objetiva do banco,
ausente nexo de causalidade para o dano. IV.
DISPOSITIVO 6. Recurso da autora desprovido.** _____
Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, § 3º, II; IN
INSS/PRES nº 28/2008, arts. 3º e 5º. Jurisprudência
relevante citada: STJ, Súmula nº 297; TJSP, Apelação Cível
1001633-89.2023.8.26.0659, Rel. Claudia
Carneiro Calbucci Renaux, 24ª Câmara de Direito Privado,
j. 25/07/2024; TJSP, Apelação Cível
1017344-31.2023.8.26.0564, Rel. Irineu Fava, 17ª Câmara
de Direito Privado, j. 01/02/2024. (TJSP; Apelação Cível
1004297-93.2022.8.26.0541; Relator (a): Hélio Marquez de
Farias; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro
de Santa Fé do Sul - 1ª Vara; Data do Julgamento:*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

02/10/2025; Data de Registro: 02/10/2025) (g.n.)

Portanto, é o caso de reformar a sentença para julgar improcedentes os pedidos da inicial.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso do BANCO PAN S/A para reformar integralmente a r. sentença.

Em razão do resultado do julgamento, inverte o ônus da sucumbência, condenando o apelado ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade da justiça, se concedida.

JÚLIO ZANLUQUI

Relator