



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000216099

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016601-07.2023.8.26.0019, da Comarca de Americana, em que é apelante FÁTIMA LUZIA LOURENÇO PASCON (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente) E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 13 de março de 2026.

MARIO SERGIO LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1016601-07.2023.8.26.0019

Apelante: Fátima Luzia Lourenço Pascon

Apelado: Banco Pan S/A

Origem: 4ª Vara Cível do Foro de Americana – Comarca de Americana

Juiz: Fabio Rodrigues Fazuoli

Voto nº 1.605

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais. Empréstimos consignados. Alegada fraude bancária. Relação de consumo. Aplicação do CDC. Contratação digital comprovada mediante biometria facial (selfie), geolocalização compatível com o endereço da autora e valores creditados em sua conta bancária. Contratos firmados em datas distintas (junho/julho de 2022 e janeiro de 2023). Ausência de impugnação administrativa ou prova apta a infirmar a regularidade da contratação. Possível fraude praticada por terceiro mediante golpe da falsa central de atendimento. Ausência de falha na prestação do serviço. Configuração de fortuito externo. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. Rompimento do nexo causal. Manutenção da improcedência. Litigância de má-fé afastada. Mera improcedência não configura alteração da verdade dos fatos. Recurso parcialmente provido, tão somente para excluir a condenação por litigância de má-fé.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por Fátima Luzia Lourenço Pascon contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados na ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais ajuizada em face de Banco Pan S/A. O juízo *a quo* reconheceu a regularidade das contratações de empréstimos consignados, com base em biometria facial, geolocalização e depósito dos valores na conta da autora, condenando-a em litigância de má-fé (5% sobre o valor da causa) e revogando a tutela de urgência.

Em sede recursal, a apelante sustenta que os contratos apresentados pelo banco são apócrifos, sem assinatura digital válida por sistema ICP-Brasil; que a selfie e cópia de documentos podem ter sido obtidas por fraudadores; que a geolocalização pode ser manipulada; e que os valores creditados foram imediatamente transferidos via PIX a terceiros desconhecidos.

O Banco Pan S/A apresentou contrarrazões, pugnando pela manutenção integral da sentença, sustentando a legalidade da contratação digital via link criptografado, biometria facial, trilha de aceites e geolocalização.

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento, tão somente para afastar a condenação por litigância de má-fé.

A relação jurídica em questão consiste manifestamente em relação de consumo, de conformidade com os arts. 2º e 3º da Lei nº 8.078/90, aplicando-se, ao caso, as regras de proteção ao consumidor previstas nos arts. 6º e 7º, a de interpretação de que trata o art. 47 e aquela prevista no art. 52, todas do mesmo diploma legal. Veja-se, a propósito, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"*.

Não significa dizer, porém, que só por isso o consumidor será contemplado com o julgamento da lide em seu favor.

Importa esclarecer, desde logo, que a inversão do ônus probatório prevista no art. 6º, VIII, do CDC, somente se aplica às provas que razoavelmente se esperavam ao alcance do fornecedor, em razão da superioridade técnica e jurídica que ostenta, e na medida da hipossuficiência do consumidor, de modo que, no caso, não pode servir à condenação da fornecedora por ilícito para o qual não concorreu de forma eficaz, como será demonstrado a seguir.

Com efeito, o banco apelado demonstrou a regularidade formal das contratações digitais, apresentando: (i) contratos eletrônicos com coleta de biometria facial (selfie) da autora (fls. 58/68, 69/83, 84/104 e 105/125); (ii) cópia do

documento de identidade da autora; (iii) dados de geolocalização no momento da contratação, indicando local próximo da residência da apelante (fls. 68, 82, 103 e 123); (iv) comprovantes de depósito dos valores dos mútuos na conta bancária da autora (fls. 156/159); e (v) trilha de aceites percorridos em cada etapa da contratação digital.

Elemento de relevo para o deslinde da controvérsia reside na circunstância de que os quatro contratos impugnados foram celebrados em datas distintas: dois, em junho e julho de 2022 (contratos nº 357232218 e 357675045), e outros dois em janeiro de 2023 (contratos nº 369716325 e 369720705). A alegação da autora de que teria sido vítima de golpe por ligação telefônica em 23/01/2023 não justifica a existência de dois contratos firmados aproximadamente seis meses antes do suposto contato fraudulento, o que fragiliza sobremaneira a tese recursal.

Ademais, a apelante não providenciou impugnação administrativa dos contratos, não requereu produção de provas periciais (grafotécnica ou de biometria facial), não apresentou o documento de identidade original para fins de comparação, e a ação foi proposta apenas 11 meses após os fatos narrados, circunstâncias que, em seu conjunto, comprometem a verossimilhança das alegações.

De fato, a parte não produziu qualquer prova, mesmo por indícios, que de fato houve o golpe relatado na inicial, ou, mais do que isso, que ocorreu relação com o banco; ademais, não existiu qualquer falha no sistema objeto do contrato de prestação de serviços firmado entre as partes.

Por outro lado, mesmo que tivesse ocorrido o fato, estaríamos então no intitulado "golpe da falsa central de atendimento", caracterizando fortuito externo, absolutamente estranho à atividade bancária, apto a romper o nexo causal entre o serviço prestado e o dano alegado. Nessa hipótese, a manipulação cometida pelo criminoso teria levado a parte interessada a cair em seu ardil e efetuar transação em favor de terceiros tudo como se fosse uma atividade comum.

Nos termos do contrato entabulado entre as partes, incumbia ao consumidor a responsabilidade pela guarda e uso do cartão e senha eletrônica de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

acesso. Todavia, alheio a esse cuidado contratual e costumeiro, forneceu a parte apelante ao fraudador seus dados e valores, após telefonema.

O artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor é elucidativo, para o melhor deslinde do feito: "*O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: (...) II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro*".

Demonstrada nos autos a liberação de acesso e valores realizada pela parte apelante, não há que se falar em responsabilização da parte apelada.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, em recente julgamento do Recurso Especial nº 2.215.907/SP, firmou entendimento no sentido de que não há responsabilidade da instituição financeira quando a fraude decorre de fornecimento voluntário de dados pelo próprio consumidor, inexistindo defeito na prestação do serviço:

RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, RESTITUIÇÃO DE VALORES E COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FORTUITO EXTERNO. ESTELIONATO. CORRENTISTA. COMUNICAÇÃO. EXTEMPORANEIDADE. NEXO CAUSAL. ROMPIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. AFASTAMENTO. 1. A utilização de artifícios por terceiros - como, por exemplo, a criação de sites falsos ou mimetizados -, por meio dos quais os consumidores cedem aos estelionatários os seus dados pessoais e bancários que possibilitam a concretização da fraude, constitui fortuito externo, que afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, rompendo o nexo de causalidade, notadamente quando o correntista não comunica ao banco a fraude antes de ela estar plenamente concretizada, como ocorreu na



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

espécie. Precedentes do STJ. 2. Recurso especial não provido. (STJ; Recurso Especial nº 2215907/SP, 2025/0195436-1; Relator: Min. Ricardo Villas Bôas Cueva; Terceira Turma; Sessão Virtual: 26/08/2025 a 01/09/2025; Acórdão: 02/09/2025; Publicação no DJEN/CNJ: 04/09/2025)

A referência à contratação digital com identificação por biometria facial e geolocalização encontra respaldo, ainda, no seguinte precedente:

APELAÇÃO. Ação declaratória c.c obrigação de fazer e indenizatória. Empréstimo consignado. Negativa de contratação. Sentença de improcedência. Irresignação do autor. Mérito. Mútuo exigível. Prova da contratação. Contrato assinado digitalmente. Identificação por biometria facial (selfie) e geolocalização. Valor transferido para conta do autor. Condenação por litigância de má-fé. Fundamentação legítima. Alteração da verdade dos fatos. Art. 80, inciso II, do CPC. Condenação mantida. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1002524-94.2023.8.26.0438; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Penápolis - 3ª Vara; Data do Julgamento: 05/03/2024; Data de Registro: 05/03/2024)

A parte apelante, assim, no máximo, foi vítima de um golpe, e não pode pretender responsabilizar a instituição bancária pela circunstância, o que só se mostraria possível se ficasse provado que o contato telefônico informado na petição inicial de fato pertencia ao banco, ou que fora de fato ludibriada por algum funcionário do banco. Contudo, nada disso ocorreu. Nesse sentido, esta Colenda Câmara já decidiu:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

INEXIGIBILIDADE E INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA AUTORA. CONDUTA NEGLIGENTE CONFIGURADA. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA AUTORA SEGUINDO ORIENTAÇÕES DO GOLPISTA, CONFORME NARROU NO BOLETIM DE OCORRÊNCIA. AUSÊNCIA DE CONTATO COM CANAIS OFICIAIS DO BANCO. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000277-02.2025.8.26.0526; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Salto - 3ª Vara; Data do Julgamento: 04/11/2025; Data de Registro: 04/11/2025)

Então, a despeito da aplicação das normas consumeristas ao caso, não há como concluir pela responsabilidade da instituição financeira, resultante do lamentável episódio, incidindo na hipótese a regra do inciso II, § 3º, do art. 14, que isenta a responsabilidade do fornecedor de serviços quando ficar provada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Nesse lanço, rompido o nexo de causalidade pela culpa exclusiva da vítima e de terceiros, a improcedência da ação é de rigor.

Contudo, merece reforma a sentença no tocante à condenação da autora por litigância de má-fé.

A condenação por litigância de má-fé exige a demonstração inequívoca de conduta dolosa da parte, nos termos do art. 80 do Código de Processo Civil. A mera improcedência dos pedidos não configura, por si só, alteração da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

verdade dos fatos (art. 80, II, CPC), sendo necessário que se demonstre que a parte agiu com dolo processual, o que não se verifica no caso.

A autora, pessoa idosa (70 anos), aposentada, exerceu seu direito constitucional de ação fundada em tese juridicamente plausível – a fraude em empréstimos consignados é tema recorrente nos tribunais – e a impugnação dos contratos, ainda que desacolhida, não revela, com a segurança necessária, a intenção deliberada de alterar a verdade dos fatos. Não se pode confundir a sucumbência com a má-fé processual.

Nesse sentido:

Apelação. demanda declaratória de inexistência de contrato de cartão de crédito consignado, com pedidos cumulados de repetição de indébito e de indenização de danos morais. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. DECISÃO modificada em parte. 1. parte em que a apelante impugna o capítulo da sentença no qual restou reconhecida a validade do negócio jurídico em questão. RAZÕES RECURSAIS DISSOCIADAS DOS FUNDAMENTOS DA SENTENÇA. inovação recursal configurada. INTELIGÊNCIA DAS NORMAS PREVISTAS NOS ARTS. 1.010, II E III e 1.014, DO C.P.C., bem como DA SÚMULA Nº 4 DO EXTINTO PRIMEIRO TRIBUNAL DE ALÇADA CIVIL de São Paulo. não conhecimento. 2. cerceamento defesa não caracterizado. 3. LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ NÃO CONFIGURADA. SANÇÃO IMPOSTA NA SENTENÇA AFASTADA. RECURSO provido em parte, na parte CONHECIDA. (TJSP; Apelação Cível 1001142-11.2025.8.26.0369; Relator (a): Campos Mello; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Monte Aprazível - 2ª Vara; Data do Julgamento: 27/11/2025; Data de Registro: 29/11/2025)

Apelação Cível. Ação de repetição de indébito cumulada com

indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Condenação em litigância de má-fé afastada, pois a consequência prática do ajuizamento de ação não condizente com as provas existentes nos autos é a improcedência da ação, e nada mais. Alegação de que fora vítima de golpe possibilitada por falha na prestação dos serviços bancários da ré. Não acolhimento. Boleto falso. Não comprovada a forma como o boleto chegou às mãos da parte autora. Boleto que constava nome do Banco Safra como beneficiário, quando do pagamento, o beneficiário foi alterado constando como favorecido Gabriel Macedo Santana de Souza. Autor que não tomou as cautelas necessárias para aferir a legitimidade do boleto bancário. Inteligência do Art. 14, § 3º, II, do CPC. Excludente de responsabilidade. Sentença reformada em parte, apenas para afastar a multa por litigância. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1009962TJSP; Apelação606; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Suzano - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/06/2024; Data de Registro: 06/06/2024)

Dessa forma, a condenação por litigância de má-fé deve ser afastada.

Considero suficientemente apreciada a questão posta a julgamento, até porque o julgador não está obrigado a atacar um por um os argumentos das partes, mas somente expor os seus, de modo a justificar a decisão tomada, atendendo, assim, ao requisito insculpido no artigo 93, IX, da Constituição Federal, e na ordem legal vigente.

Ainda, em atenção ao disposto no art. 489, § 1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, registre-se que os demais argumentos apontados pelas partes não são capazes de infirmar a conclusão acima.

Para viabilizar eventual interposição de recursos aos Tribunais



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Superiores, considera-se prequestionada toda a matéria discutida nos autos, sendo dispensável a indicação expressa e individualizada dos dispositivos legais.

Ante o exposto, **dou parcial provimento** ao recurso de apelação, tão somente para afastar a condenação da autora por litigância de má-fé, mantidos os demais termos da sentença.

Tendo em vista o parcial provimento do recurso, limitado à exclusão da multa por litigância de má-fé, restando mantida a improcedência dos pedidos, nos termos do art. 85, §11, do CPC e em observância ao Tema 1059 do STJ, majora-se a verba honorária fixada na sentença para 12% do valor da causa, considerando o trabalho adicional realizado em grau recursal, observada a gratuidade da justiça deferida, ficando suspensa a exigibilidade nos termos do art. 98, §3º, do CPC.

MARIO SERGIO LEITE

Relator