



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000343197

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017888-40.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante NARCIZO MATHEUS DE FREITAS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

ALEXANDRE BATISTA ALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL Nº 1017888-40.2025.8.26.0405
APELANTE: NARCIZO MATHEUS DE FREITAS
APELADO: BANCO PAN S/A
COMARCA: 3ª VARA CÍVEL DO FORO DE OSASCO
JUIZ(A) DE 1ª INSTÂNCIA: MÁRCIA DE MELLO ALCOFORADO HERRERO
VOTO Nº 1.139

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO DE APELAÇÃO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. ALEGAÇÃO DE FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE. PRETENSÃO DE NULIDADE CONTRATUAL. IMPOSSIBILIDADE. Impugnação à gratuidade de justiça rejeitada. Ausência de prova da capacidade econômica. Princípio da dialeticidade. Observância. Inexistência de litigância de má-fé. Ausência de demonstração de alteração da verdade dos fatos, dedução de pretensão contra fato incontroverso ou intuito protelatório. Mérito. Contrato regularmente celebrado, com comprovação de anuência do consumidor mediante assinatura, biometria, geolocalização e validação de dados pessoais. Valores creditados na conta de titularidade do autor. Posterior transferência a terceiro fraudador realizada de forma voluntária pelo consumidor, com uso de senha pessoal. Ausência de falha na prestação do serviço. Rompimento do nexu causal. Configuração de culpa exclusiva da vítima. Art. 14, § 3º, II, do CDC. Inaplicabilidade da súmula 479 do STJ. Fortuito externo caracterizado. Inversão do ônus da prova afastada por ausência de verossimilhança das alegações. Sentença de improcedência mantida. Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 212/214, que julgou improcedentes os pedidos iniciais, que objetivavam a declaração de nulidade do contrato de empréstimo consignado celebrado pelo autor, bem como a declaração de inexigibilidade dos débitos, além da condenação do réu à restituição dos danos materiais e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recorre o autor, sustentando que foi vítima de fraude bancária denominada “golpe da falsa portabilidade”, alegando que a contratação ocorreu mediante vício de consentimento induzido por terceiro. Defende a responsabilidade objetiva da instituição financeira, afirmando tratar-se de fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ. Aduz a existência de falha na prestação do serviço, diante da ausência de mecanismos eficazes de segurança e de prevenção a operações atípicas. Sustenta a inexistência de culpa exclusiva do consumidor, ressaltando sua condição de idoso e hipervulnerável. Alega a necessidade de inversão do ônus da prova, diante da hipossuficiência. Defende, por fim, a nulidade do contrato, a inexigibilidade dos débitos e a condenação do réu à restituição dos valores descontados e ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

Recurso tempestivo e regularmente processado, dispensando-se o recolhimento do preparo recursal, eis que o autor é beneficiário da gratuidade processual (fl. 32).

Contrarrazões às fls. 227/242.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

De início, rejeito a impugnação à justiça gratuita arguida pelo réu em suas contrarrazões. Isso porque, nos termos do art. 99, § 4º, do CPC, a constituição de advogado particular não afasta, por si só, o direito ao benefício. Ademais, a parte impugnante não apresentou elementos concretos aptos a demonstrar a capacidade financeira do autor, ônus que lhe incumbia, nos termos do art. 100 do CPC. Assim, ausente prova apta a infirmar a presunção de hipossuficiência, impõe-se a manutenção da gratuidade deferida.

No mais, rejeito a preliminar de ausência de impugnação específica à r. sentença, arguida pelo banco réu.

Segundo o princípio da dialeticidade, compete à parte recorrente veicular os motivos para a reforma do pronunciamento judicial impugnado. Acerca do tema, Daniel Amorim Assumpção Neves elucida que:

“Costuma-se afirmar que o recurso é composto por dois elementos: o volitivo (referente à vontade da parte em recorrer) e o descritivo (consubstanciado nos fundamentos e pedido constantes do recurso). O princípio da dialeticidade diz respeito ao segundo elemento, exigindo do recorrente a exposição da fundamentação recursal (causa de pedir: error in iudicando e error in procedendo) e do pedido (que poderá ser de anulação, reforma, esclarecimento ou integração). Tal necessidade se ampara em duas motivações: permitir ao recorrido a elaboração das contrarrazões e fixar os limites de atuação do Tribunal no julgamento do recurso” (NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de Direito Processual Civil. Volume único, 8. ed. São Paulo: Juspodivm, 2016, p. 1490).

Assim, no caso em tela, verifico que esse princípio foi atendido, visto que o apelante promoveu a exposição dos fatos e do direito, bem como apresentou as razões e elementos que ensejariam a reforma da decisão atacada, com explícita delimitação dos seus pedidos. Ademais, o mero fato de que tenham sido supostamente repetidas as mesmas alegações já tecidas em outras peças não configura, por si só, violação a tal princípio.

De igual modo, afasto o pedido de condenação do autor ao pagamento de multa por litigância de má-fé, porquanto o mero exercício do direito de recorrer, com vistas à rediscussão de matéria jurídica, não configura, por si só, conduta temerária. Verifica-se que a parte se limitou a expor fundamentos jurídicos em defesa de sua pretensão, em estrita observância ao contraditório e à ampla defesa, inexistindo qualquer indício de alteração da verdade dos fatos ou de intuito protelatório. Ausentes, portanto, os pressupostos previstos nos arts. 80 e 81 do Código de Processo Civil, impõe-se o indeferimento da penalidade pretendida.

Superadas as preliminares, parte-se à análise do mérito.

Cuida-se de ação declaratória de nulidade contratual cumulada com inexigibilidade de débitos, na qual o autor alega ter sido induzido à contratação de empréstimo consignado mediante fraude conhecida como “falsa portabilidade”. Sustenta que recebeu contato telefônico de suposta representante do Banco Pan S/A, que lhe ofereceu a quitação de dívida anterior com redução das parcelas, condicionando a operação ao recebimento de determinado valor em sua



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conta e posterior transferência a terceiro indicado como representante do banco.

Afirma que, após realizar a transferência, constatou a contratação de novo empréstimo consignado em seu benefício, com descontos mensais, sem que a prometida portabilidade fosse efetivada. Relata que tentou solucionar a questão na via administrativa, inclusive com registro de ocorrência e reclamação junto à instituição financeira, sem sucesso, permanecendo ativo o contrato impugnado. Por isso, requer a declaração de nulidade do instrumento contratual e condenação do réu ao pagamento de danos morais e materiais.

Sem razão, contudo.

É cediço que a matéria discutida na presente demanda se insere no âmbito das relações de consumo, razão pela qual deve observar as disposições da Lei nº 8.078/1990, considerando que o réu atua como fornecedor de serviços (art. 3º do CDC) e o autor, por sua vez, enquadra-se no conceito de consumidor (art. 2º do CDC), sujeitando-se, portanto, ao regime de responsabilidade objetiva previsto na legislação consumerista, que impõe o dever de reparar os danos decorrentes de falha na prestação do serviço, independentemente de culpa, bastando a demonstração do nexo causal entre a conduta e o prejuízo sofrido.

No entanto, embora a relação jurídica entre as partes seja de consumo, a responsabilidade do fornecedor poderá ser afastada nas hipóteses em que restar demonstrada a culpa exclusiva do consumidor, conforme prevê o art. 14, §3º, inciso II, do CDC.

É o que se sucede no presente caso.

Com efeito, o banco réu logrou êxito em demonstrar a regularidade da contratação impugnada, evidenciada pela apresentação de documentação que comprova a anuência do autor, inclusive mediante assinatura, validação por biometria digital, registro de geolocalização e confirmação de dados pessoais (fls. 126/134), bem como pelo aceite expresso do instrumento contratual (fls. 135/136) e autorização de acesso a informações previdenciárias (fls. 137/138).

Ademais, restou comprovado que **os valores do empréstimo foram creditados diretamente na conta bancária de titularidade do autor** (fl.

147), circunstância que reforça a efetiva concretização da operação, não se evidenciando, portanto, falha na prestação do serviço imputável à instituição financeira.

Ainda que os valores disponibilizados pela instituição financeira tenham sido posteriormente repassados a terceiro fraudador (fls. 28/29), tal circunstância, por si só, não tem o condão de invalidar o instrumento contratual. Isso porque **a transferência foi realizada pelo próprio autor, de forma voluntária, mediante utilização de senha pessoal e intransferível**, rompendo o nexo causal entre a conduta da instituição financeira e o prejuízo alegado.

Além disso, a suposta representante da instituição ré não apresentou dados pessoais ou sensíveis do autor capazes de conferir verossimilhança à alegação de vínculo com a instituição financeira, o que fragiliza a narrativa de que teria agido em seu nome. Ademais, o próprio autor, em sede de réplica, admitiu a celebração do empréstimo consignado junto ao réu, limitando-se a alegar que o fez em contexto de fraude (fl. 153), reforçando a validade da contratação formalizada.

Ressalta-se que não se mostra cabível, na espécie, a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do CDC, porquanto ausente a verossimilhança das alegações autorais. Afinal, restou demonstrado que o contrato foi regularmente celebrado e que os valores do empréstimo foram creditados na conta bancária do autor, sem qualquer indício de irregularidade na prestação do serviço.

Embora o consumidor invoque a aplicação da Súmula nº 479 do Col. STJ, cumpre consignar que o referido enunciado se restringe às hipóteses em que a fraude ocorreu no âmbito das próprias operações bancárias, com falha na segurança do serviço prestado pela instituição financeira.

Na hipótese vertente, contudo, foi o próprio autor quem, de forma voluntária, transferiu os valores aos estelionatários, o que rompe o nexo de causalidade entre a atuação do banco e o dano sofrido, configurando hipótese de fortuito externo, isto é, circunstância alheia à atividade desenvolvida pela instituição financeira e, portanto, insuscetível de gerar responsabilidade civil.

Assim, inexistindo evidências de defeito nos serviços bancários, e tendo o prejuízo decorrido de conduta exclusiva do autor, que disponibilizou o montante a terceiros, confiando apenas na informação de que se

tratava de funcionário da instituição ré, impõe-se o reconhecimento da culpa exclusiva da vítima e o consequente reconhecimento de inexistência de responsabilidade do réu, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, tem se manifestado a jurisprudência desta E. 16ª Câmara de Direito Privado:

AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. ENGENHARIA SOCIAL. GOLPE DA "FALSA CENTRAL". 'FALSO FUNCIONÁRIO DO BANCO'. Engenharia social. 'Spoofing' ou 'phishing'. Recebimento de ligações e mensagens, se identificando o estelionatário como 'substituto do gerente'. Autor que recebeu e acessou link malicioso, sem confirmar a informação em sua agência ou nos canais oficiais do banco. Realizadas transferências PIX para terceiros desconhecidos, golpistas. Sentença de procedência para condenar o réu à restituição. Irresignação da instituição financeira. Cabimento. Inexistência de quaisquer indícios que sugerissem a ocorrência de fraude. Operações bancárias que demandavam, conforme demonstrado e ressabido, a utilização de informações sigilosas, fragilizadas pelo próprio consumidor, que foi completamente incauto, ao acessar o link e fornecer seus dados pessoais e sigilosos. Utilização de senha pessoal e secreta, a par dos demais procedimentos de segurança, para realizar a transação. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro, nos termos do CDC (Art. 14, § 3º, II). Operações, ademais, que não destoavam do perfil do correntista, pessoa jurídica, sem prova de tamanha hipossuficiência. Golpes desse tipo que são públicos e notórios, com diversas campanhas públicas de esclarecimento, inclusive no site do banco réu, a exigir maior cautela do 'homem médio'. Fortuito externo caracterizado, sendo incabível a responsabilização da instituição financeira. Inaplicabilidade, portanto, do Enunciado n. 14 do E. TJSP e da Súmula n. 479 do C. STJ. Precedentes. Improcedência dos pedidos que era de rigor. Sentença reformada. Recurso provido (TJSP; Apelação Cível 1006343-34.2024.8.26.0008; Relator(a): Carlos Eduardo Borges Fantacini; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 08/04/2025; Data de publicação: 09/04/2025)

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação indenizatória – Sentença de improcedência – Inconformismo do autor. Contrarrazões. Impugnação à gratuidade de justiça concedida ao autor rejeitada. Ausência de prova da alteração de sua capacidade econômica. Mérito. Realização de transferência bancária pelo autor, via "Pix" de sua conta corrente para terceiro, após ter sido convencido a realizar investimento – Relação de consumo. Inversão do ônus da prova que não se opera automaticamente. Inexistência, na espécie, de pressuposto à sua aplicação (CDC, art. 6º, VIII) – Transferência via "Pix" realizada de forma espontânea pelo próprio autor. Comunicação da fraude efetuada semanas após as transações, inviabilizando qualquer providência útil de bloqueio ou restituição dos valores - Circunstâncias que evidenciam culpa exclusiva da vítima e configuram fortuito externo, apto a romper o nexo causal e afastar a responsabilidade objetiva dos bancos, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença mantida – Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível nº 1006382-38.2024.8.26.0038; Relator(a): Daniela Menegatti Milano; Comarca: Araras; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 20/10/2025; Data de publicação: 20/10/2025)

Fica, pois, mantida a r. sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Para evitar embargos de declaração, ressalto 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*” (STJ, EDCI no Mandado de Segurança nº 21315-DF, Relatora Diva Malerbi, Primeira Seção, Data do Julgamento: 08/06/2016).

Por fim, sedimentado entendimento de que o julgador não está obrigado a mencionar todos os dispositivos legais ou constitucionais para fins de prequestionamento, reputa-se prequestionada toda a matéria e as disposições legais invocadas pelas partes, ainda que não expressamente mencionadas na presente decisão.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em decorrência da sucumbência recursal, e com fundamento no art. 85, §11º, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios fixados em primeiro grau em favor dos patronos da parte contrária para o percentual de 15% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade concedida.

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

ALEXANDRE BATISTA ALVES

Relator