



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000247407

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1035259-57.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante JOAO BATISTA FERREIRA SANTOS, é apelado BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 PEDRO KODAMA (Presidente) E JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO.

São Paulo, 20 de março de 2026.

SERGIO DA COSTA LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1035259-57.2023.8.26.0576

Apelante/Autor: JOÃO BATISTA FERREIRA SANTOS

Apelado/Réu: BANCO PAN S.A

Origem: 3ª Vara Cível da Comarca de São José do Rio Preto/SP

Juiz de 1ª instância: Dr. Glariston Resende

Voto nº 4.103

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica e de inexigibilidade de débito, cumulada com o ressarcimento de valores e indenização por danos morais. Contrato de empréstimo consignado. Negativa de celebração válida. R. sentença de improcedência.

Responsabilidade civil do banco-réu. Não verificação. Contratação realizada pelo autor, através de acesso ao sítio do réu na internet e confirmação pessoal da contratação, ocasião, inclusive, em que foi conferida a geolocalização e obtida a sua imagem e cópia do documento pessoal. Valor mutuado que foi disponibilizado em conta do autor, que posteriormente o transferiu a terceira empresa. Autor que recebeu contato com notícia de diferenças a serem recebidas a título de aposentadoria, admitiu que se trataria de preposto ou correspondente do réu, sem qualquer cautela maior, e seguiu os comandos que lhe foram passados. Foi o autor, portanto, vítima de falsários que visavam ver transferido o valor do empréstimo em seu favor, o que se concretizou. Inteligência do artigo 14, parágrafo 3º, do Código de Defesa do Consumidor. Afastada a incidência da Súmula 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça e do Enunciado 12 da Egrégia Seção de Direito Privado deste Tribunal.

R. sentença confirmada. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de **apelação** interposto por **JOÃO BATISTA FERREIRA SANTOS** nos autos da **ação declaratória de inexistência de relação jurídica e de inexigibilidade de débito, cumulada com o ressarcimento de valores e indenização por danos morais** que moveu em face do **BANCO PAN S.A.**

Adotado o relatório da r. sentença de folhas 206/208, contou o dispositivo com a seguinte redação:

Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE presente ação, ensejo em que EXTINGO O PROCESSO COM RESOLUÇÃO DE MÉRITO, o que faço com fulcro no art. 487, I, do N.C.P.C.

Em razão da sucumbência, condeno o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em R\$ 2.000,00 (dois mil reais), nos termos do artigo 85, 8º, do N.C.P.C., que deverão



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(custas e honorários) ser recolhidos conforme o art. 98, §3º, do N.C.P.C., ante à gratuidade de justiça, que ora defiro.

Inconformado, apelou o autor a alegar, em apertada síntese, não ser válida a contratação do empréstimo, uma vez que foi induzido a erro por orientação de atendente do réu. Não pretendia celebrar o contrato, tendo sido informado que recebia diferenças relacionadas à sua aposentadoria, no valor de R\$ 6.501,69. Deixou claro que não tinha interesse na obtenção de empréstimo. Posteriormente constatou o crédito na sua conta e contactou o réu para solicitar o cancelamento do contrato, via aplicativo de mensagens. Pagou boleto bancário no valor de R\$ 4.000,00, mas os descontos não cessaram. Configurase falha na prestação de serviços. Sofreu danos morais passíveis de reparação (folhas 211/216).

As contrarrazões foram apresentadas às folhas 220/231, a defender a parte recorrida, em suma, a manutenção da r. sentença em seus exatos termos.

É O RELATÓRIO.

Encontram-se presentes os requisitos necessários ao conhecimento do recurso, uma vez que foi interposto tempestivamente, sendo a parte autora beneficiária da justiça gratuita, donde não há que se falar no recolhimento do preparo.

A irrisignação manifestada não merece acolhida.

É indiscutível a aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso concreto, em que se discute a prestação de serviços realizada pela parte ré em favor da parte autora, como destinatária final, nos termos da Súmula 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça:

Súmula 297. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Tal circunstância, contudo, não implica na adoção indiscriminada de soluções favoráveis ao consumidor, cabendo a análise, caso a caso, das circunstâncias que envolveram a contratação. A própria inversão do ônus da prova se justifica a partir do momento em que se alcança a conclusão da verossimilhança das alegações, a restar dificultada a demonstração dos fatos pela parte hipossuficiente.

E no caso concreto tais requisitos não estão presentes.

O autor, pelos elementos colhidos nos autos, foi vítima de golpe já conhecido, em que falsários contatam beneficiários do INSS e oferecem alguma vantagem econômica inesperada.

Ludibriadas e ansiosas pelo recebimento do numerário inesperado, as vítimas fornecem documentos e dados pessoais e ensejam, aí sim, por via de aplicativo ou internet, a concretização do golpe.

Com base nos elementos fornecidos os falsários indicam todos os procedimentos a serem adotados pelo segurado, que não imagina encontrar-se a contratar empréstimo consignado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O requerido demonstrou a regular celebração do contrato, pela via digital, tendo sido na ocasião apresentados documentos pessoais da parte autora, conferida a sua geolocalização, além de colhidas sua selfie e assinatura eletrônica (folhas 70/84). Trata-se de elementos mais do que suficientes para o reconhecimento da existência da relação jurídica.

A quantia mutuada foi depositada em conta de titularidade do autor (folhas 92/93).

O autor, aliás, não nega que tenha concretizado todo o procedimento, a apontar, contudo, que teria sido induzido a erro, já que a informação fornecida era no sentido de que seria necessário para o recebimento de diferenças da aposentadoria, e não para contratar empréstimo, que não era do seu interesse.

Nada, em absoluto, há a indicar tenha conseguido o falsário os dados do autor através do réu.

Na realidade o que se vê é que muitas vezes os falsários não dispõem de nenhuma informação acerca da vítima, “jogando” a notícia de possibilidade de benefício patrimonial de forma aleatória e aguardando eventual demonstração de interesse. A partir de tal manifestação, sem que a vítima perceba, passam a obter todos os dados e documentos de que necessitam.

Depois de alcançado o empréstimo, quando a vítima percebe que a origem do valor não seria a alegada, mas sim a contratação de empréstimo, o falsário aguarda o contato desta, reclamando da situação. Neste momento convencem a vítima a devolver o numerário através de depósito em favor de terceira empresa que indicam, dele se apoderando.

É o que aqui se verificou, tendo o autor efetuado sem qualquer cautela pagamento em favor de R.F. Soluções Financeiras Ltda.-ME. (folha 29).

Em nenhum momento o autor imaginou que não fazia sentido devolver o valor mutuado a terceiro que não o próprio mutuante.

Esta, claramente, a dinâmica do caso presente.

O autor não demonstrou ter recebido qualquer efetivo contato por preposto do réu. Pelo contrário, recebeu contato de um número aleatório e admitiu, sem qualquer cautela, que estaria a se comunicar com correspondente do réu.

O réu, na verdade, pelo que se deduz dos autos, simplesmente concedeu empréstimo ao autor, por uma das vias disponíveis (digital), plenamente válida aliás, adotando todas as cautelas necessárias, ou seja, foi recolhida cópia do documento pessoal, verificada a identidade com a obtenção, inclusive, de imagem do contratante, e conferida a geolocalização (folhas 70/84). Nenhuma outra cautela poderia ser exigida do réu.

O valor mutuado, repita-se, foi efetivamente disponibilizado ao autor (folhas 92/93), sendo que a posterior transferência da quantia mutuada, pelo próprio autor, à terceira empresa indicada pelo falsário, é que ensejou a conclusão do golpe.

O autor, na verdade, é quem deveria adotar postura diversa quando da

notícia de contratação indevida. Ao invés de contatar aquele que ensejou tal contratação irregular, deveria contatar a instituição financeira diretamente, para que fosse aclarada a situação.

Inviável reconhecer qualquer falha ou participação do réu na consecução do golpe, resta afastada a aplicação da Súmula 479, do Egrégio Superior Tribunal de Justiça, e do Enunciado 12 da Egrégia Seção de Direito Privado deste Tribunal.

Como já dito anteriormente, não há um mínimo indício de que o réu tenha tido relação com a obtenção de informações pessoais do autor pelo estelionatário.

A atuação do réu se limitou a meramente fornecer o valor contratado por meio do empréstimo, ao que o contexto indicava, regularmente solicitado pelo autor. Praticou conduta compatível com as suas atividades, concretizando um de seus negócios jurídicos usuais.

A hipótese, pois, definitivamente é de responsabilidade exclusiva do terceiro e da vítima, o que afasta a possibilidade de responsabilização do réu, nos termos do artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...)

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

(...)

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Em casos semelhantes, já decidiu esta Câmara:

Apelação. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenizatória por danos materiais e morais. Golpe do suposto preposto da instituição financeira. Sentença de improcedência. Recurso do autor. Preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada. Parte autora que confirma ter celebrado o empréstimo consignado com o requerido e efetuado a transferência, via PIX, de parte do valor para conta de terceiros, sem qualquer participação do réu, Fatos narrados na inicial que, ademais, diferem daqueles constantes do boletim de ocorrência, o que torna inverossímil as alegações do autor, Situação que não evidencia negligência da instituição financeira ou ocorrência de fortuito interno (Súmula nº 479, do STJ). Culpa exclusiva da vítima e de terceiro configurada. Aplicação do art. 14, §3º, inciso II, do CDC. Sentença mantida. Sucumbência exclusiva do autor mantida. Honorários advocatícios majorados, observada a gratuidade concedida na origem. Recurso improvido.

APELAÇÃO Nº 1004283-97.2024.8.26.0005. 37ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO. Relator: Des. Dr. Afonso Celso da Silva. Publicação: 18/11/2024.

Apelação. Ação de cancelamento de contrato de empréstimo consignado com pedido de restituição de valores e indenização por danos morais. Golpe da falsa central de atendimento. Autora não atuou com as cautelas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

necessárias, o que possibilitou a realização das transações questionadas. Inexistência de falha na prestação de serviços. Culpa exclusiva da vítima ou de terceiro que rompe o nexo causal entre a prestação do serviço e o dano informado (art. 14, §3º, II, do CDC). Cancelamento do contrato, restituição de valores e pagamento de indenização por danos morais. Descabimento. Sentença de improcedência mantida. Aplicação do §11 do artigo 85 do CPC de 2015. Recurso desprovido.

Apelação nº 1009218-66.2024.8.26.0625. 37ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO. Relator: Des. Dr. Pedro Kodama. Publicação: 12/11/2024.

Impõe-se, pois, a confirmação da r. sentença.

Majoram-se os honorários devidos pelo autor para R\$ 2.200,00, observada a gratuidade de justiça.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso, majorando-se os honorários sucumbenciais, observada a gratuidade.

SÉRGIO DA COSTA LEITE
Relator
(Assinatura Eletrônica)