



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000293122

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019009-07.2023.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante EDSON VELOSO, é apelado BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente) E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 26 de março de 2025.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE

Relatora

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1019009-07.2023.8.26.0007

COMARCA: Capital — Foro Regional de Itaquera - 2ª Vara Cível

APELANTE: Edson Veloso

APELADO: Banco PAN S/A.

Voto nº 11.075

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. IMPROCEDÊNCIA.

I. Caso em Exame:

Obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais e morais. Empréstimos não solicitados, com devolução dos valores a terceiro. Pedido de indenização por danos materiais e morais e cancelamento dos contratos.

II. Questão em Discussão:

Verificar a responsabilidade do Banco Pan S/A. na efetivação de empréstimos não solicitados e analisar a possibilidade de indenização por danos morais e materiais.

III. Razões de Decidir:

Ausência de prova da participação do Banco Pan S/A. na fraude. Contratação regular por biometria facial e geolocalização. Responsabilidade do banco afastada pela culpa exclusiva do autor, que colaborou involuntariamente com o golpe.

IV. Dispositivo e Tese:

Recurso não provido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade das instituições

financeiras é excluída em casos de culpa exclusiva da vítima. 2. Não há comprovação de falha na prestação de serviços.

Vistos.

Trata-se de Ação de “Obrigação de Fazer c/c Indenização por Danos Materiais e Morais” movida por Edson Veloso contra Banco Pan S/A. alegando que foram feitos dois empréstimos fraudulentos em seu nome, não solicitados pelo Autor, sendo que, no mesmo dia, realizou a devolução dos referidos valores através de depósito no Banco Safra em nome de Terceiro. Requereu a condenação do Réu ao pagamento de indenização de danos materiais (R\$ 10.056,00), e pelos danos morais (R\$ 20.000,00), bem como o cancelamento dos referidos contratos e respectivos descontos em seu benefício previdenciário.

Sobreveio a sentença (fls. 340/343) que julgou improcedentes os pedidos, sob fundamento de que o réu não cometeu nenhum ato ilícito.

O Autor apelou (fls. 346/359) alegando tratar-se de consumidor, sendo a parte hipossuficiente na relação e que, o dever de cuidar da segurança das operações financeiras é do Apelado. Salientou a existência de ato ilícito pela instituição bancária, bem como da necessidade de indenização pelos danos morais sofridos. Requereu o provimento do recurso.

Contrarrazões às fls. 363/369.

Recurso tempestivo, isento do recolhimento do preparo em razão da concessão da gratuidade (fl. 340/343).

É o relatório.

A pretensão deduzida não merece acolhida.

Conforme destacado pelo Juízo *a quo*, da narrativa apresentada pelo Apelante em sua petição inicial não restou demonstrada a participação e responsabilidade do Apelado na efetivação da fraude perpetrada por terceiros.

Ao contrário do alegado, a prova documental comprova a contratação dos empréstimos impugnados, tendo em vista a assinatura digital expressa pela biometria facial (*selfie*), assim como a presença da geolocalização quando da assinatura do contrato (fls. 120/139 e 149/168) e todos os dados pertinentes à operação e sua transferência.

Frise-se que, mediante análise dos dados de geolocalização (fls. 120 e 146) quando da assinatura digital do contrato (-23.5986039, -46.4365544), o endereço resulta à R. Matias Correia, Jardim Roseli, São Paulo/Capital – endereço esse que corresponde ao endereço residencial informado na própria exordial à (fl. 01).

Desse modo, devem ser afastadas as alegações não comprovadas feitas pelo Apelante, posto que demonstrada a regularidade da contratação por meio digital, sendo de rigor a manutenção da improcedência da demanda.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAL E MORAL. Sentença de improcedência. Irresignação do autor. Preliminar cerceamento de defesa afastada. Elementos probatórios carreados aos autos que são suficientes para a formação do convencimento do magistrado com o julgamento antecipado da lide, tornando prescindível a produção de outras provas (art. 330, I, do Código de Processo Civil). Contrato de empréstimo consignado. Autor que nega a contratação. Empréstimo

bancário celebrado por meio digital, com envio de selfie e documento pessoal, indicação de geolocalização e IP. Alegação de que a foto selfie pode ter sido enviada em outra contratação válida. Mera alegação, sem qualquer apontamento concreto da existência de outro contrato. Crédito depositado na conta do autor apelante e início dos descontos em seu benefício, que ocorreram quase dois anos antes do ajuizamento da ação, indicando que o autor tinha conhecimento da contratação. Banco réu que se desincumbiu satisfatoriamente do ônus que lhe incumbia em demonstrar a regularidade da contratação de empréstimo em nome do autor (art. 6º, inc. VIII, do Código de Defesa do Consumidor). Sentença de improcedência mantida pelos seus próprios fundamentos. Honorários sucumbenciais majorados. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1006575-19.2024.8.26.0114; Relator (a): Emílio Migliano Neto; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Bernardes - Vara Única; Data do Julgamento: 11/02/2025; Data de Registro: 11/02/2025)”

“Apelação Cível. Ação declaratória de inexistência de contrato cumulada com reparação de danos. Empréstimo consignado. Alegação de fraude na contratação, com descontos indevidos no benefício previdenciário do apelante. Sentença de improcedência dos pedidos. Recorre o autor. Alegação do autor de que foi vítima de fraude em sua residência, tendo ocorrido a contratação por terceiros sem o seu consentimento. Ausência de verossimilhança nas alegações do autor apelante. Testemunhas ouvidas em Juízo que demonstraram que o autor tinha conhecimento da contratação. **Ainda que o autor tenha sido vítima de estelionatários, não se verificou o defeito na prestação do serviço. Banco apelado juntou aos autos documentos que demonstram a contratação via plataforma digital, mediante biometria facial.** Exegese do art. 373, II, do CPC. Honorários majorados. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1003399-39.2023.8.26.0123; Relator (a): Emílio Migliano Neto; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Capão Bonito - 2ª Vara; Data do Julgamento: 10/03/2025; Data de Registro: 10/03/2025) (g.n.)

Ademais, o Apelante, desde o início, alegou ter realizado a devolução da quantia dos empréstimos no mesmo dia, todavia, nota-se que os contratos foram celebrados

em 06/07/2022, sendo a transferência realizada somente no dia 11/07/2022 (folha 55/56).

Inobstante, deve observar ainda que o B.O. foi lavrado somente aos 09/03/2023 (fls.25/26).

Outrossim, o Apelante nada esclareceu sobre a origem e finalidade do instrumento de cessão de crédito e débito acostado às fls.50/54, envolvendo o Apelante e terceiro, mencionando na cláusula primeira, objeto do contrato, o valor exato da quantia transferida (R\$ 40.324,09 – fl. 55).

Embora a relação estabelecida entre as partes esteja submetida ao regime de responsabilidade objetiva previsto no CDC, o art. 14, § 3º, permite ao fornecedor afastar sua responsabilização ao demonstrar a inexistência de defeito no serviço ou a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Esse entendimento é reforçado pela Súmula 479 do C. STJ, que reconhece a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, exceto quando presentes excludentes de responsabilidade.

No caso concreto, não há elementos que indiquem falha na prestação de serviço por parte do Apelado. O próprio Apelante, embora não reconheça a realização dos empréstimos, alegou que realizou a devolução mediante acesso voluntário, seguindo orientações dos fraudadores. Essa conduta, exclusiva do autor, rompe o nexo causal necessário à responsabilização civil, pois o dano decorreu de sua colaboração involuntária com o golpe, sem que a Instituição indicada tivesse qualquer participação ativa ou passiva que pudesse configurar ato ilícito.

O entendimento deste E. TJSP reforça que, em situações similares, a responsabilidade das instituições financeiras é afastada quando configurada culpa exclusiva da vítima e ausência de falha na prestação do serviço, como ilustram os precedentes:

“Responsabilidade civil – Empréstimo consignado
– Fraude – Autora que liberou voluntariamente o acesso

remoto de seu celular ao estelionatário, que se apresentou como preposto do banco réu em ligação telefônica, além de enviar os seus documentos e tirar fotografia, a pretexto de receber diferença de valores em seu benefício previdenciário – Produto do empréstimo, depositado na conta corrente da autora, que foi transferido pelo estelionatário, que detinha acesso ao seu celular, por meio de PIX, para conta de terceiro. Responsabilidade civil – Empréstimo consignado – Fraude - Impossibilidade de responsabilização do banco réu pela fraude alegada - Acontecimento que caracterizou a junção entre a culpa da vítima, por falta de diligência, e o fato de terceiro, excludentes de responsabilidade – Rompido o nexo de causalidade entre a conduta do banco réu e o dano suportado pela autora – Tese de condição de analfabetismo por parte da autora que não encontra guarida, diante da presença de sua assinatura na carteira de identidade - Eventual rescisão do contrato de empréstimo impugnado, que pressuporia vício na contratação e que resultaria em retorno das partes ao estado anterior (com devolução integral do produto do empréstimo pela autora ao banco réu), não pleiteada nesses termos - Sentença de improcedência da ação mantida – Apelo da autora desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1002946-72.2022.8.26.0319; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Lençóis Paulista - 2ª Vara; Data do Julgamento: 26/10/2023; Data de Registro: 26/10/2023)

E mais:

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. NULIDADE DE EMPRÉSTIMO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. IMPROCEDÊNCIA. I. Caso em exame Trata-se de recurso de apelação interposto contra sentença que declarou a nulidade de empréstimos e condenou o Banco do Brasil e a Stone Pagamentos a restituírem valores e pagarem indenização por danos morais ao autor, que alegou ter sido vítima de fraude na contratação de empréstimo. O autor alegou que foi induzido a contratar empréstimos fraudulentos e transferir valores a um terceiro estelionatário. II. Questão em discussão A questão em discussão consiste em: (i) saber se o Banco do Brasil é parte legítima para figurar no polo passivo da ação; (ii) verificar a existência de falha na prestação de serviços e a responsabilidade dos réus pelos danos alegados. III. Razões de decidir A preliminar de ilegitimidade passiva do Banco do Brasil é afastada, pois o contrato de empréstimo foi celebrado com

este. Não há prova de falha na prestação de serviços, sendo a fraude atribuída à falta de diligência do autor ao transferir valores. A responsabilidade dos réus é excluída pela culpa exclusiva da vítima, conforme o art. 14, § 3º, II, do CDC. IV. Dispositivo e tese Julga-se improcedente a demanda, mantendo a sentença. 1. A responsabilidade dos bancos é excluída em casos de culpa exclusiva da vítima. 2. Não há comprovação de falha na prestação de serviços.” (TJSP; Apelação Cível 1002789-30.2023.8.26.0266; Relator (a): REGIS RODRIGUES BONVICINO; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itanhaém - 1ª Vara; Data do Julgamento: 02/12/2024; Data de Registro: 02/12/2024)”

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso interposto, para manter a sentença recorrida.

Em razão da sucumbência, majoro os honorários advocatícios previamente arbitrados para 15% sobre o valor atualizado da causa, com fundamento no art. 85, §11, do CPC, observada a gratuidade concedida.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE
Relatora