



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000309150

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000284-82.2023.8.26.0681, da Comarca de Louveira, em que é apelante LUIS CARLOS DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 31 de março de 2025.

FERNÃO BORBA FRANCO

Relator

Assinatura Eletrônica

Voto n.º 17023

Apelação Cível nº: 1000284-82.2023.8.26.0681

Apelante: Luis Carlos de Oliveira

Apelado: Banco Pan S/A

Comarca: Louveira

Apelação. Contrato bancário. Fraude. Golpe da falsa central de relacionamento. Imprudência da cliente que negligenciou os indícios de fraude e enviou todos os dados necessários para seu cometimento. Responsabilidade objetiva afastada. Culpa exclusiva da vítima e de terceiros. Sentença mantida. Recurso improvido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença que, em ação ajuizada por Luis Carlos de Oliveira em face de Banco Pan S/A, julgou improcedentes os pedidos de cancelamento contratual, restituição em dobro de valores descontados e indenização por danos morais, sob o fundamento de que a fraude ocorrida decorreu de culpa exclusiva do autor e de terceiro estelionatário, afastando-se, assim, a responsabilidade objetiva da instituição financeira prevista no Código de Defesa do Consumidor.

Recorre o autor afirmando que a r. sentença desconsiderou a responsabilidade objetiva do banco apelado, que, mesmo diante da negativa expressa do consumidor, permitiu a contratação indevida de empréstimo mediante fraude, demonstrando falha na prestação dos serviços e na segurança dos dados, o que enseja a responsabilização da instituição financeira, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ.

Contrarrazões regularmente apresentadas.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Em que pesem os fundamentos do recurso, é de rigor a manutenção da sentença.

Na petição inicial, alega o autor que jamais contratou qualquer empréstimo, tendo sido surpreendido com a realização indevida de operação financeira em seu nome junto ao Banco Pan, a qual resultou no crédito de R\$ 4.521,00 (quatro mil,

quinhentos e vinte e um reais) em sua conta bancária.

Relata que, ao tomar conhecimento do depósito, entrou em contato com a instituição financeira e, após receber orientações de pessoa que se apresentou como integrante da auditoria do banco, efetuou a devolução integral do valor, acreditando que o contrato seria imediatamente cancelado.

Apesar da suposta devolução, narra que o contrato permaneceu ativo e passaram a ser realizados descontos mensais de R\$ 122,10 (cento e vinte e dois reais e dez centavos) em seu benefício previdenciário, correspondentes a um contrato que o autor afirma desconhecer. Estão previstas 84 parcelas ao todo.

Em contestação, o banco sustenta a validade do contrato e a regularidade da prestação do serviço. Também alega que, embora o autor tenha recebido os valores contratados, não os devolveu ao banco, mas sim a um terceiro identificado como “Walmir de Moraes Carvalho”, pessoa sem qualquer vínculo com a instituição.

Segundo a instituição financeira, tal conduta revela imprudência do autor, que teria agido sem as cautelas mínimas exigidas, afastando qualquer responsabilidade do banco pelos prejuízos narrados. Acrescenta, ainda, que a situação revela tentativa de enriquecimento ilícito e ausência de nexo causal entre o suposto dano e sua atuação.

Pois bem. Primeiramente, destaca-se que a legislação consumerista é plenamente aplicável ao caso, uma vez que a relação estabelecida entre as partes é de consumo.

Nesse contexto, impõe-se a inversão do ônus da prova, conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor e consagrado pela Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual “*o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Além disso, a responsabilidade da instituição bancária é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, que estabelece: “*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*”.

A situação se amolda, também, à Súmula 479 do STJ: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno*”.

relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”, ressaltando-se, sempre as hipóteses de caso fortuito, força maior ou de culpa exclusiva da vítima.

Entretanto, do acervo probatório trazido aos autos, restou perfeitamente comprovada a culpa exclusiva da vítima, rompendo-se o nexo causal entre o ilícito e o dano.

Não se ignora que as instituições financeiras têm o dever de fornecer segurança em suas operações, de forma a adotar mecanismos de salvaguarda contra fraudes que possam lesar os clientes. Ao ser constatada falha quanto à contenção de fraudes, deve o banco responder pelos danos causados, eis que inerente ao risco da atividade econômica.

Ocorre que o contrato de empréstimo, conforme demonstrado pela ré por meio dos documentos juntados às fls. 75/104, foi regularmente celebrado por via eletrônica, com assinatura do autor realizada mediante reconhecimento biométrico facial. Ademais, a fotografia utilizada no procedimento confirma sua identidade, ao ser compatível com o documento de identificação apresentado.

Quanto a isso, vale mencionar que o ordenamento jurídico autoriza a celebração de contratos neste formato, conforme previsão contida no art. 3º, III, da IN do INSS nº 28/2009:

Art. 3º Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão por morte, pagos pela Previdência Social, poderão autorizar o desconto no respectivo benefício dos valores referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito concedidos por instituições financeiras, desde que: (...) III - a autorização seja dada de forma expressa, por escrito ou **por meio eletrônico** e em caráter irrevogável e irretratável, não sendo aceita autorização dada por telefone e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova de ocorrência.

Ressalte-se que o próprio autor reconhece ter sido ludibriado por terceiros, a quem forneceu voluntariamente seus dados pessoais, utilizados pelos fraudadores para se passarem por ele perante a instituição bancária na contratação do empréstimo. Ademais, observa-se que o autor transferiu diretamente o valor do referido empréstimo para a conta dos estelionatários, conforme se verifica do documento de fls. 23.

Sob esta perspectiva, não há como atribuir responsabilidade à instituição bancária pelo suposto vazamento de dados.

Golpes desse tipo são amplamente conhecidos e divulgados, razão pela qual era esperado que desconfiasse da abordagem e recorresse aos canais oficiais do banco para verificar a autenticidade do contato. Além disso, não é prática das instituições financeiras solicitar a transferência do saldo da conta do cliente para a conta de uma pessoa física.

A questão amolda-se perfeitamente ao art. 14, §3º, II do CDC:

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:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

É a jurisprudência:

Preliminar de ilegitimidade passiva. Não acolhimento. APELAÇÃO. Ação Declaratória C.C. Indenização Por Danos Materiais E Morais. "Golpe da falsa central de atendimento". Criminoso se passando por preposto do Banco Pan S.A. oferecendo renegociação de empréstimo consignado. Novo empréstimo realizado pelo Banco BMG S.A. com dados pessoais, documento e assinatura por biometria facial. **Autor que concorreu para o dano não guardando cautelas devidas. Fraudadores que induziram autor a realizar transferência PIX para terceiro sob pretexto de cancelamento dos contratos. Descautela da vítima. Ausência de falha na prestação do serviço. Culpa exclusiva da vítima. Inexistente o nexo de causalidade entre conduta dos bancos e o dano sofrido, nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor** Sentença reformada. Recurso do banco provido. Prejudicado o recurso do autor. (TJSP; Apelação Cível 1001141-34.2023.8.26.0292; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Jacareí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2024; Data de Registro: 17/12/2024)

Apelação Cível. Golpe da falsa central telefônica. Ação de restituição de valores. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Código de Defesa do

Consumidor. Aplicabilidade. Artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/1990. Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. **Autora que foi vítima de golpe através de ligação telefônica. Falsa central telefônica da ré. Operações realizadas pela cliente. Instituição financeira e fornecedores que não podem ser responsabilizados pelos fatos articulados na inicial. Excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, da Lei nº 8.078/1990.** Sentença mantida, com a majoração da verba honorária de sucumbência. Artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1000731-80.2024.8.26.0634; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Tremembé - 1ª Vara; Data do Julgamento: 17/12/2024; Data de Registro: 17/12/2024).

Evidencia-se, portanto, a culpa exclusiva do autor, que agiu com negligência ao seguir as instruções dos fraudadores, mesmo diante de diversos indícios de que não estava em contato com a instituição bancária.

Ante o exposto, é negado provimento ao recurso.

Como consequência do desprovimento do recurso, cumpre majorar a verba honorária de 10% (dez por cento) para 15% (quinze por cento) do valor da causa, a título de honorários recursais, com fulcro no art. 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil, observada a condição suspensiva prevista no art. 98, § 3º, do mesmo código por ser a parte beneficiária da gratuidade processual.

Considera-se prequestionada toda a matéria devolvida no apelo, prevalecendo o entendimento de que o julgador não está obrigado a enfrentar todas as questões suscitadas pelas partes, mas apenas aquelas que, em tese, seriam capazes de infirmar a conclusão adotada.

FERNÃO BORBA FRANCO
RELATOR