



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000316792

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010961-29.2023.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante ELZA SUELI BERSAN BARBOSA (JUSTIÇA GRATUITA), 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, 31 de março de 2025.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE

Relatora

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1010961-29.2023.8.26.0114
COMARCA: Campinas - 9ª Vara Cível
APELANTE: Elza Sueli Bersan Barbosa
APELADO: Banco PAN S/A.

Voto nº 11.096

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO.
CONTRATOS. IMPROCEDÊNCIA.**

I. Caso em Exame:

Declaratória de nulidade de contrato e inexigibilidade de débito, cumulada com repetição de indébito, indenização por dano moral. A autora alegou ter recebido uma ligação informando sobre uma transferência bancária equivocada e, após consulta ao extrato, procedeu à restituição solicitada. Posteriormente, foi informada sobre um empréstimo consignado junto ao banco réu, o qual afirma não ter contratado.

II. Questão em Discussão:

Verificar se há responsabilidade do banco pela concessão do empréstimo consignado, considerando a alegação de falha no sistema de segurança da instituição bancária.

III. Razões de Decidir:

A responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, conforme o CDC, art. 14, § 3º, permitindo ao fornecedor afastar sua responsabilização ao demonstrar inexistência de defeito no serviço ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. No caso concreto, não há elementos que indiquem falha na

prestação de serviço por parte do banco. A Apelante reconheceu ter realizado a transação mediante acesso voluntário, seguindo orientações dos fraudadores, rompendo o nexo causal necessário à responsabilização civil.

IV. Dispositivo e Tese:

Recurso não provido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade civil do banco é afastada quando o consumidor, de forma negligente, fornece seus dados pessoais a terceiros fraudadores, rompendo o nexo causal entre o dano e a atuação da instituição financeira. 2. O fortuito interno somente se configura quando há falha na segurança do sistema bancário ou direcionamento do consumidor ao fraudador por meio dos canais oficiais do banco.

Vistos.

Trata-se de Ação “Declaratória de Nulidade de Contrato e de Inexigibilidade de Débito, cumulada com Repetição de Indébito, Indenização por Dano Moral e Pedido de Tutela de Urgência” movida por Elza Sueli Bersan Barbosa contra Banco Pan S.A. alegando recebeu ligação de uma empresa comunicando que, por equívoco havia feito uma transferência bancária em favor da Autora. Realizada a consulta no extrato bancário, a Autora procedeu a restituição solicitada. Logo após, recebeu a informação da realização de um empréstimo consignado junto ao Banco réu. Salientou que jamais contratou o referido empréstimo. Requereu que seja declarada a nulidade do contrato de empréstimo consignado, a inexistência da relação jurídica e de qualquer débito, a restituição, em dobro, das quantias descontadas indevidamente, e a indenização de danos morais, no valor de R\$ 15.000,00.

Sobreveio a sentença (fls. 310/314) que julgou improcedentes os pedidos, sob fundamento de que não foi possível identificar a participação do réu nos fatos narrados, tendo sido comprovada a existência e legitimidade do empréstimo em questão.

A Autora apelou (fls. 317/343) alegando que a responsabilidade do banco está configurada na primeira parte do ato fraudulento, posto que não tomou as cautelas necessárias para evitar a concessão do empréstimo consignado irregular. Ressaltou que não solicitou qualquer empréstimo junto ao réu, fato que indica falha no sistema de segurança da instituição bancária. Alegou que o dano material está provado através dos extratos juntados que evidenciam que não houve proveito econômico pela Apelante. Salientou a necessidade de indenização pelos danos morais em face ao abalo moral e psicológico ocorrido. Requereu o provimento do recurso.

Contrarrazões às fls. 347/354.

Recurso tempestivo, isento do recolhimento do preparo em razão da concessão da gratuidade (fls. 57/58).

É o relatório.

A pretensão deduzida não merece acolhida.

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

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 terceiros. 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. A própria Apelante reconhece que realizou a transação mediante acesso voluntário, seguindo orientações dos fraudadores. Essa conduta, exclusiva da autora, 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.

Ao contrário do alegado pela Apelante, a prova documental comprova a contratação do empréstimo impugnado, tendo em vista a assinatura digital expressa pela biometria facial (selfie), apresentação de documentos pessoais (RG – fls.117/118), com geolocalização quando da assinatura do contrato (fls. 104/118) e todos os dados pertinentes à operação e sua transferência.

Dessa forma, não pode prosperar a alegação genérica de fraude, considerando que a Apelante não impugnou o contrato acostado com a contestação (fls. 104/118).

Em sua réplica, a Apelante não desconstituiu as provas já produzidas nos autos pelo Apelado, em especial contrato com todas as informações necessárias para garantir a legitimidade da assinatura digital, com a *selfie*, IP e geolocalização.

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

Nesse sentido:

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de obrigação de pagar cumulada com pedidos indenizatórios. Sentença de improcedência. Inconformismo da parte autora. 1. Contratos de empréstimos consignados celebrados por meio físico e digital. Alegação da parte autora de que não solicitou as contratações. Hipótese não configurada. 2. Preliminar de cerceamento de defesa afastada. Suficiência da prova documental para esclarecimento da controvérsia, sendo desnecessárias as perícias grafotécnica ou digital. 3. Prova documental demonstra a origem e validade da operação, com registro de IP, dispositivo utilizado, data e hora da solicitação, geolocalização e envio de selfie pela autora no momento da contratação. Ausentes elementos indicadores de fraude no autorretrato da demandante, conforme relatório de contratação juntado aos autos. 4. Utilização do crédito. Houve transferência de valores para a conta da parte autora, a indicar que se beneficiou e usufruiu do valor, sem qualquer devolução. 5. Boa-fé objetiva e princípio da proibição do comportamento contraditório (*venire contra factum proprium*), não sendo lícito utilizar o crédito e, posteriormente, pleitear a anulação sem devolução dos valores. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1001104-08.2024.8.26.0248; Relator (a): REGIS RODRIGUES BONVICINO; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Indaiatuba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/01/2025; Data de Registro: 30/01/2025)

Ademais, a transferência efetuada em favor de terceiro, foi realizada mediante autenticação pessoal da Apelante, utilizando credenciais regularmente cadastradas, o que denota a regularidade dos procedimentos bancários adotados. Eventual devolução de valores pelo Apelado, como pleiteado, seria contraditória diante da ausência de qualquer indício de falha na prestação do serviço e da própria participação da Apelante na operação fraudulenta. Assim, ausentes os pressupostos essenciais à configuração da responsabilidade civil, os pedidos da apelante não encontram respaldo jurídico.

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:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FORNECIMENTO DE DADOS PELO CONSUMIDOR. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE DO BANCO. INEXISTÊNCIA DE FORTUITO INTERNO. REFORMA DA SENTENÇA. APELO DO BANCO PROVIDO. RECURSO ADESIVO INTERPOSTO PELO PATRONO DO AUTOR PREJUDICADO. I. CASO EM EXAME Ação ajuizada por Elias de Jesus Duarte em face de Nu Pagamentos S.A., visando à devolução de R\$ 4.836,84, decorrentes de transações fraudulentas realizadas após o autor fornecer dados a terceiros que se passaram por funcionários do banco. A sentença julgou procedente o pedido, condenando o banco à restituição dos valores e ao pagamento de indenização por danos morais. O banco apela, alegando culpa exclusiva do autor, que forneceu espontaneamente seus dados a golpistas. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO A questão em discussão consiste em verificar se há responsabilidade do banco pela fraude ou se o evento danoso decorreu de culpa exclusiva da vítima, rompendo o nexo causal e afastando o dever de indenizar. III. RAZÕES DE DECIDIR A responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ. Entretanto, essa responsabilidade é afastada quando o dano decorre de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, rompendo o nexo causal. No caso concreto, o próprio autor reconhece que forneceu dados pessoais e acessou link enviado por fraudadores. Tal conduta caracteriza negligência e configura culpa exclusiva da vítima, afastando a responsabilidade do banco. Não há indícios de falha na segurança do sistema bancário ou de envolvimento da instituição financeira na fraude, inexistindo o chamado fortuito interno. O entendimento consolidado no Tribunal de Justiça de São Paulo e no Superior Tribunal de Justiça estabelece que, em fraudes desse tipo, a responsabilidade do banco somente se configura quando há falha no sistema de segurança ou direcionamento do consumidor ao fraudador por meio dos canais oficiais da instituição financeira. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso provido para reformar a sentença e julgar improcedente o pedido inicial. Tese de julgamento: A responsabilidade civil do banco é afastada quando o consumidor, de forma negligente, fornece seus dados pessoais a terceiros fraudadores, rompendo o nexo causal entre o dano e a atuação da instituição financeira. O fortuito interno somente se configura quando há falha na segurança do sistema bancário ou direcionamento do consumidor ao fraudador por meio dos canais oficiais do banco. Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §3º, II; Código de Processo Civil,

art. 373, I. Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt no AREsp n. 2.653.859/SC, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 21/10/2024. TJSP, Apelação Cível nº 1014601-31.2023.8.26.0020, Rel. Des. Régis Rodrigues Bonvicino, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 27/02/2025. TJSP, Apelação Cível nº 1000886-41.2022.8.26.0315, Rel. Des. José Marcos Marrone, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 30/08/2023. (TJSP; Apelação Cível 1180001-51.2023.8.26.0100; Relator (a): Maria Fernanda de Toledo Rodovalho; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 25ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/03/2025; Data de Registro: 12/03/2025)

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