



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000337635

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006718-80.2022.8.26.0533, da Comarca de Santa Bárbara D Oeste, em que é apelante BANCO PAN S/A, é apelado VANDERLEI FELIX GANEO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente) E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 4 de abril de 2025.

NELSON JORGE JÚNIOR
relator
Assinatura Eletrônica

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

-- voto n. 34.954 --

Apelação Cível n. 1006718-80.2022.8.26.0533

Apelante: BANCO PAN S/A

Apelada: Vanderlei Felix Ganeo

Comarca: Santa Bárbara D'Oeste

Juiz de Direito sentenciante: Marcus Cunha Rodrigues

Data da disponibilização da sentença: 20/06/2024

APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA – EMPRÉSTIMO LEGÍTIMO EFETUADO PELO CONSUMIDOR - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO – AUSÊNCIA.

– Consumidor- Golpe do falso funcionário do banco – consumidor que forneceu voluntariamente aos estelionatários sua biometria facial (selfie); mensagens de voz; documentos pessoais; clicou no link que lhe foi fornecido; contratou empréstimo; recebeu valores em sua conta e os transferiu para terceiros - Banco credor- Vício na prestação do serviço- Ausência:

– Inexiste responsabilidade civil do réu a justificar o pleito condenatório, pois ausente demonstração de vício na prestação dos serviços bancários. Elementos dos autos que atestam a ruptura do nexo de causalidade por culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Não comprovação de que o evento lesivo constitui desdobramento de falha de segurança das instituições financeiras que compõem o polo passivo.

RECURSO PROVIDO

Vistos etc.

Trata-se de recurso de apelação interposto da respeitável sentença a fls. 304/308, que **JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTE** os pedidos formulados na Ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição de indébito e danos morais ajuizada por Vanderlei Felix Ganeo contra BANCO PAN S.A, a fim de *para:* a)

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

declarar a inexigibilidade em face do requerente dos valores mutuados com o requerido; b) condenar a empresa ré a devolver, na forma simples, as quantias porventura descontadas do benefício do autor pago pelo Instituto Nacional do Seguro Social, oriundas dos contratos fraudulentos aqui tratados. A devolução deverá incidir correção monetária a partir do desconto de cada parcela e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês a contar da citação; c) condenar o banco réu a indenizar a parte autora pelos danos morais que lhe causou, na importância de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), devendo o valor ser atualizado e acrescido de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, a partir da publicação desta sentença. Como a sucumbência do autor foi mínima, somente quanto ao montante dos danos morais, condeno o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que arbitro em 10% do valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 82, § 2º, do Código de Processo Civil, em favor do autor.

Inconformado **apela o banco** (fls. 311/332)

O recurso é tempestivo e bem-preparado (fls. 333/334). Fica recebido, nesta oportunidade, também no efeito suspensivo.

O autor apresentou resposta ao recurso, pugnando pela manutenção da sentença (fls. 355/360).

É o relatório.

I. Vanderlei Felix Ganeo ajuizou a Ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição de indébito e danos

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

morais contra BANCO PAN S/A, alegando que é pensionista do INSS (NB INSS sob o nº 603.079.759-3), e recebe seus rendimentos na conta mantida junto ao Banco Bradesco S/A. Diz que foi abordado por funcionários do Banco réu, que diziam que haviam empréstimos consignados indevidos em seu benefício e que para cancelá-los era preciso que ele, autor, procedesse conforme instruções que lhe foram passadas. Afirma que após várias insistências, seguiu os “passos” que lhe foram indicados; dentre eles constava que o autor receberia valores em sua conta corrente, creditados pelo réu (Banco Pan) e que deveria, em seguida, efetuar a devolução de tais valores para outras contas bancárias, de modo que assim procedendo, haveria “a quebra do empréstimo consignado.

Assevera que jamais desejou efetuar empréstimo algum; as transações que reputa inválidas foram: em 18 de julho de 2022 – valor de R\$ 8.864,38; em 18 de julho de 2022 – valor de R\$ 4.818,25; em 18 de julho de 2022 – valor de R\$ 4.045,99; em 19 de julho de 2022 – valor de R\$ 6.772,75; em 27 de julho de 2022 – valor de R\$ 5.029,92; em 27 de julho de 2022 – valor de R\$ 5.890,00; e em 28 de julho de 2022 – valor de R\$ 5.156,12. Afirma que todos estes valores foram creditados em sua conta bancária pelo banco-réu em sua conta bancária e prontamente foram “devolvidos” ao banco, por meio de créditos por ele efetuados nas contas bancárias indicadas pelos funcionários do réu.

Sustenta que não obstante ditas transações e ter efetuado as “devoluções”, os contratos jamais foram cancelados e ele continua recebendo incessantes ligações telefônicas; diariamente e até a data da propositura da ação, ainda era abordado por ligações telefônicas com a mesma narrativa. Informa que impugnou as transações junto ao

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

banco réu, com os protocolos de atendimento ns. 88030720 e 88032559, onde lhe foi solicitado que enviasse e-mail para o endereço eletrônico pan.atendimento@grupopan.com anexando ao e-mail os comprovantes de devolução do dinheiro enviado, as evidências de fraude, declarações de próprio punho do Autor onde declara que não tomou nenhum empréstimo a qualquer título que seja, bem como que fosse anexado cópias de seus documentos pessoais.

Diz que é pessoa simples, desprovida de conhecimentos técnicos suficientes para compreender as transações. Afirma que os valores foram transferidos para contas de titularidade de "CREDIBI FORMENTO MERCANTIL LTDA, chave PIX 29.014.137/0001-87", conforme lhe foi orientado.

Pretende o decreto de inexigibilidade dos empréstimos; a repetição de indébito dos valores descontados de seu benefício e a fixação de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00.

Após a apresentação de defesa pelo banco (fls. 117/140); réplica (fls.277/289); determinação para especificação de provas (fls. 290); manifestação das partes (fls. 293/294) e tentativa de conciliação infrutífera (fls. 275/276), sobreveio a sentença contra a qual foi interposto o presente recurso, que comporta provimento.

II. No mérito, verifica-se, no particular, uma relação tipicamente consumerista, em que se enquadra perfeitamente a autora como consumidora e o réu como fornecedor, nos parâmetros dos artigos 2º e 3º, ambos da Lei n. 8.078/1990.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Desse modo, a responsabilidade do prestador de serviços pela reparação de eventuais danos ocorridos independe de comprovação de culpa, exigindo apenas o defeito na prestação do serviço, o dano e o nexo causal entre eles, conforme disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Pois bem. Na espécie, afirma o autor ter sido vítima de fraude, levada a efeito que se passaram por funcionários do banco réu; alegaram a existência, em nome do autor, de empréstimos e que para cancelamento de ditos empréstimos, o autor deveria providenciar uma série de ações.

A narrativa da inicial, porém, está incompleta. Das mensagens juntadas pelo próprio autor às fls. 39/34 verificam-se as etapas do "golpe":

- a) o autor recebeu ligações de pessoas da equipe "MB" que de diziam prepostas do Banco Pan;
- b) pelo aplicativo de comunicação instantânea (WhatsApp) n. 21.98250-7757, os estelionatários enviaram ao autor um "link" e ele clicou em referido link
- c) o autor também forneceu "selfie" e gravações de sua própria voz;
- d) com estes dados e o autor acessando o "link", empréstimos foram efetuados em seu nome junto ao Banco Pan, que transferiu os valores dos empréstimos para a conta bancária do autor;
- e) pressionado pelos estelionatários e sob o argumento de que assim os ditos contratos seriam cancelados, o autor "devolveu" os valores mediante depósitos em conta da pessoa jurídica "CREDIBI

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

FORMENTO MERCANTIL LTDA".

As três únicas participações do réu nos fatos narrados foram: a) quando o autor clicou no *link* fornecido pelos estelionatários e forneceu seus documentos, o banco analisou a documentação e concedeu os empréstimos, e b) após a concessão dos empréstimos, creditou os valores na conta do autor e c) averbou os empréstimos no INSS. Nada mais.

Se o autor, usando seu próprio aparelho celular, acessa link de banco privado, fornece seus dados e concretiza transação de empréstimo; recebe o valor do empréstimo em sua conta bancária e depois transfere os valores tomados para terceiros sem sequer averiguar se este terceiro (pessoa jurídica) possui ou não parceria comercial com o banco que lhe concedeu o empréstimo, não se vislumbra falha ou fortuito interno de responsabilidade da instituição financeira.

É certo que instituições financeiras assumem o risco do negócio e devem fornecer, minimamente, segurança jurídica em suas transações, pois delas auferem lucro. Porém não se pode criar um instituto que as responsabilize juridicamente por atos da vítima, que não cuida de cercar-se de um mínimo de segurança.

No caso sob análise, o banco obteve, em cada um dos empréstimos: a) selfies com biometria facial (fls. 141; 157 e 172; b) documentos pessoais do autor (fls. 142; 144; 161 e 163), c) geolocalização (fls. 154; 169; 176; 178 e 184) e d) todos os valores tomados nos empréstimos foram creditados na conta bancária do autor (fls. 251/255).

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Em casos similares este E. Tribunais já decidiram:

*“RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação declaratória e indenizatória. Alegação da autora de que foi induzida a erro por terceiro golpista, que se passou por preposto do réu. Golpe da falsa central de atendimento. Inadmissibilidade da inversão do ônus probatório, ante a falta de verossimilhança mínima das alegações da autora. **Consideração de que a parte ativa admite ter realizado as operações, inclusive celebrado um contrato de empréstimo e transferido o crédito para terceiro, sob a inusitada alegação de que foi orientada a realizar aludidas transações financeiras com a finalidade da proteção de sua conta bancária.** Hipótese em que, após ter comunicado ao banco que havia sido alvo de golpe, efetuou pagamento em caixa de autoatendimento e celebrou contrato de empréstimo, procedendo à transferência do seu valor, operações que também impugna. **Aplicação ao caso da excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Ato ilícito imputado ao banco não caracterizado.** Danos morais indenizáveis não configurados. Pedido inicial julgado improcedente. Sentença mantida (RI, 252). Recurso desprovido. Dispositivo: negaram provimento ao recurso.(TJSP; 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível n. 1042031-72.2024.8.26.0100, relator desembargador João Camilo de Almeida Prado Costa, j.. 17.02.2025)*

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

*“EMENTA: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. Indenização por danos materiais e morais. Golpe da falsa central de atendimento. **Autor que, após receber ligação de suposto funcionário do banco, realizou transações bancárias sob sua orientação.** Sentença de improcedência. Insurgência. Não provimento ao recurso do autor para manter a sentença recorrida por seus próprios fundamentos. Aplicação do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. I. CASO EM EXAME. I. CASO EM EXAME. 1. O requerente foi vítima do golpe da falsa central de atendimento. No seu entender, o requerido é responsável, tendo em vista a falha na prestação de seus serviços. Requer a procedência para condenar os bancos requeridos ao pagamento de indenização pelos danos materiais sofridos no importe de R\$ 5.700,91 e indenização por danos morais no importe de R\$10.000,00. 2. Os réus, por outro vértice, sustentaram ausência de falha na prestação dos serviços, culpa exclusiva da vítima, bem como inexistência do dever de indenizar. 3. Sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial, resolvendo o mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do CPC. 4. Apelação do autor buscando a reforma do decisum, requerendo a total procedência dos pedidos requerendo a total procedência dos pedidos. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. 5. A questão em análise consiste em determinar se os bancos requeridos possuem alguma responsabilidade pelo ocorrido, ou, se houve culpa exclusiva de terceiro e/ou do próprio autor, que teria sido vítima de golpe de fácil constatação, o que isentaria as instituições financeiras demandadas de qualquer*

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

*responsabilidade, na medida em que não teriam praticado qualquer conduta que pudesse ter nexos de causalidade com o dano ocorrido. II. RAZÕES DE DECIDIR. 6. A situação exposta se afasta completamente da hipótese de danos gerados por fortuito interno, relativo a fraudes e delitos praticados no âmbito das operações bancárias. **Ademais, restou patente que a conversa do autor com o suposto atendente ocorreu em um ambiente fora do domínio dos bancos demandados. Não identifico, portanto, nessa situação de fato, qualquer nexos de causalidade entre a conduta dos requeridos e o prejuízo suportado pelo requerente.** 7. Dano material e moral não configurados. IV. DISPOSITIVO. 8. Demanda improcedente. 9. Recurso não provido. (TJSP, 18ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível n. 1004178-64.2023.8.26.0229, relator desembargador Helio Faria, j.11.02.2025)*

“Declaratória e indenizatória. Danos materiais e morais Conta bancária Empréstimo e transferências “PIX” não reconhecidas após ligação de terceiro. Cerceamento de defesa. Julgamento antecipado da lide Nulidade Não reconhecimento Princípio da persuasão racional Artigos 355 e 370 do CPC Natureza das alegações que possibilita o julgamento conforme o estado do processo Natureza da pretensão e limites da controvérsia Pedido genérico de depoimento pessoal Descabimento pertinência da prova não demonstradas juntada suficiente ao deslinde da demanda. Denúnciação da lide Descabimento Vedação à denúnciação Reconhecimento Necessidade e Prova

*documental Art. 88, do CDC Preliminares afastadas. Golpe da Falsa Central de Atendimento Operações realizadas pelo “Internet Banking”, com inserção de usuário e senha e validação por “Token” Responsabilidade da instituição bancária Súmula 479 do STJ Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' Artigo 927, § único, do Código Civil e artigos 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor Negligência do estabelecimento bancário Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança Conduta Relação de causa e efeito Não reconhecimento Relação de causalidade Regra de incidência Artigo 403 do Código Civil **Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ Inocorrência de 'fortuito interno' Ausência dos pressupostos de incidência Artigo 393 do Código Civil Evento danoso por ação estranha à atividade dos réus Culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro Excludentes de responsabilidade **Prática de ato voluntário próprio pela autora que explicita assunção de risco Contato telefônico de suposto funcionário do réu, não programado ou solicitado por qualquer das partes Viabilização da atuação fraudulenta através do acesso à conta, com inserção de dados pessoais e intransferíveis Fornecimento de selfie pela autora Inobservância do dever de cautela pela titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis atinentes à segurança das*****

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

operações eletrônicas *Eventual análise do perfil do correntista que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando serviço Ausência de falha na prestação de Sentença reformada Sucumbência revertida. Recursos dos réus providos. (TJSP, 18ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível nº 1005786-38.2023.8.26.0281, relator desembargador Henrique Rodriguero Clavisio, j. 17.02.2025)*

E, não há como sustentar que tenha o banco violado dever de segurança, pois foi o próprio autor quem clicou no *link*; forneceu seus documentos pessoais; biometria com “selfie”; dados de voz; recebeu valores em suas contas e as repassou a terceiros; o réu não tinha como identificar todos esses fatos ocorridos fora do sistema bancário, nem tomar conhecimento de que o autor mantinha conversas com terceiros que o enganavam e muito menos evitar tais enganos.

A soma de todas estas circunstâncias demonstra que não agiu o autor com cautela. Em outras palavras, não se pode estabelecer o nexo de causalidade entre a cilada sofrida pelo apelado e o serviço prestado pelo banco apelante, revelando-se inviável a sua responsabilização por atos realizados por terceiros de má-fé.

Diante dos fatos narrados, muito embora aplicável o Código de Defesa do Consumidor, não é possível concluir pela responsabilidade objetiva do primeiro requerido, por força do inciso II, § 3º, do artigo 14, cujo conteúdo isenta o fornecedor de serviços quando provada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, como no caso dos autos.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Por isso, é o caso de provimento do apelo para reformar integralmente a sentença, julgando-se improcedentes todos os pedidos, com inversão do ônus da sucumbência.

II. Ante o exposto, pelo meu voto, **dá-se provimento ao recurso**, nos termos do voto.

Fixam-se os honorários devidos ao advogado do apelante em 10% do valor dado à causa, com anotação da gratuidade concedida ao autor.

Respeitadas as decisões dos tribunais superiores, pelas quais vêm afirmando ser preciso o pré-questionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais inferidos violados e a fim de ser evitado eventual embargo de declaração, tão só para esse fim, por falta de sua expressa referência na decisão então proferida, ainda que examinado de forma implícita, dou por pré-questionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

Nelson Jorge Júnior

-- Relator --