



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000358787

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000398-95.2023.8.26.0430, da Comarca de Paulo de Faria, em que é apelante ISABEL CRISTINA DE SOUZA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO PAN S/A e URBANBANK FINANÇAS LTDA.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) 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 Exmos. Desembargadores TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

APELAÇÃO Nº 1000398-95.2023.8.26.0430

APELANTE: ISABEL CRISTINA DE SOUZA DA SILVA

APELADOS: BANCO PAN S/A E OUTRO

COMARCA: PAULO DE FARIA

VOTO Nº 7720

BANCÁRIO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C DANOS MORAIS. Sentença de improcedência. Insurgência da demandante. Alegação de erro substancial na contratação dos empréstimos consignados. Descabimento. Incontroverso que a apelante, por culpa exclusiva, acessou link desconhecido e inseguro que resultou nas transações impugnadas. Não há nos autos qualquer prova de participação dos bancos demandados nas transações, falha na prestação de serviço, tampouco falha de seus sistemas de segurança. Reconhecida, portanto, a culpa exclusiva da apelante, conforme disposto no art. 14, §3º, II, do CDC, não há que se falar, por corolário, nas indenizações pretendidas. Sentença confirmada nos termos do art. 252 do RITJSP. Apelação desprovida. Honorários advocatícios majorados, observada a concessão do benefício da justiça gratuita.

Trata-se de recurso interposto contra a sentença (fls. 339/358), cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação declaratória movida por ISABEL CRISTINA DE SOUZA DA SILVA em face de BANCO PAN S/A E OUTRO, condenando a demandante ao pagamento das custas processuais, bem como dos honorários sucumbenciais.

Nas razões de apelação (fls. 361/438), a demandante, em síntese, aduz que: **(i)** seja reconhecida a inexigibilidade do débito referente aos empréstimos consignados, por ter sido induzida a erro substancial; e **(ii)** houve fraude bancária cometida por terceiros, além de ter havido a falha na prestação de serviço pelo demandado BANCO PAN S/A.

Pugna pela reforma da sentença e a condenação dos

demandados pela restituição em dobro dos valores cobrados indevidamente e pelos danos morais sofridos em razão da fraude.

Recurso tempestivo. Suspenso o preparo (JG: fls. 166/169).

Contrarrazões (fls. 442/456).

Manifestação de oposição ao julgamento virtual pela demandante (fls. 462)

É o relatório.

Primeiramente, não se há falar, no presente caso, em violação do princípio da dialeticidade, assim aduzido em contrarrazões, pois se extraem das razões de apelação da demandante argumentos suficientes para viabilizar a apreciação do mérito recursal, posto que apresentados os fundamentos pelos quais se entende ser necessária a reforma da sentença.

Desse modo, restou indicado pela demandante o que, na sua visão, caracterizaria o chamado *error in iudicando* a ensejar a reforma da sentença, tendo sido atendido o princípio da dialeticidade, não se tratando, assim, de hipótese de aplicação do disposto no artigo 932, III, parte final, do CPC¹.

Superada tal questão, passa-se à análise do mérito.

As razões recursais, que estão limitadas, no todo, à repetição de argumentos já enfrentados, não são capazes de infirmar a r. sentença proferida pelo Juízo *a quo*, cujos fundamentos, a seguir transcritos, adoto como razão de decidir, na forma do art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça (*nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida*,

¹ Art. 932 - Incumbe ao relator: [...] III – Não conhecer de recurso inadmissível, prejudicado ou que não tenha impugnado especificamente os fundamentos da decisão recorrida

quando, suficientemente fundamentada, houver de mantê-la):

“No caso concreto, ao compulsar o arcabouço probatório produzido pelas partes é possível aferir que a autora não logrou êxito em demonstrar minimamente a ocorrência de defeito do serviço bancário. Ao revés, da análise do Boletim de Ocorrência encartado aos autos às fls. 105-108, a autora afirmou ter recebido ligações de terceiros que se identificaram como prepostos da parte requerida, informando a possibilidade de quitar antecipadamente um empréstimo sobre reserva de margem consignável inerente ao seu benefício de pensão por morte e levado a efeito com o Banco BMG S/A. Nessa senda, alegando ser pessoa de baixa instrução, executou os procedimentos instruídos pelos supostos prepostos da parte requerida, enviando, após o recebimento de um link pelo aplicativo WhatsApp, foto de seus documentos pessoais e uma selfie.

Contudo, ao comparecer à agência do Banco Santander constatou que havia sido incluído em seu benefício previdenciário dois contratos de empréstimo consignado sob nº 357251783-1 e 357313378-6 junto ao Banco Pan (fl. 111), o que não era sua intenção, tratando-se de contratação fraudulenta. **Denota-se, pelo exposto, que a demandante não agiu com o devido zelo e precaução, pois, além de confessadamente ter fornecido seus documentos pessoais e fotografia de sua face à terceiros sem qualquer tipo de cuidado e prudência, constato pelo print da conversa (fl. 04) que os interlocutores solicitaram a instalação do aplicativo de nome ANYDESK, o que certamente acabou por fazer.**

Em simples pesquisa na internet, o primeiro resultado informa que “AnyDesk é um aplicativo de desktop remoto distribuído pela AnyDesk Software GmbH. O programa de

software proprietário fornece acesso remoto independente de plataforma a computadores pessoais e outros dispositivos que executam o aplicativo host. Oferece controle remoto, transferência de arquivos e funcionalidade VPN"1. **As transações bancárias objurgadas foram perfectibilizadas com dados próprios da autora, sendo que a ação dos terceiros estelionatários só ocorreu em razão da vítima ter franqueado acesso a seu dispositivo celular**, tornando as operações híidas aos olhos da parte requerida por terem partido de aparelho habilitado pela demandante e mediante fornecimento de biometria facial (fls. 225 e 245), documento pessoal (fl. 244), data de aceite e horário, com passo a passo da contratação contendo número do IP e coordenadas de geolocalização (-20.1845724, -49.3520996 e -20.1845444, -49.3521321 fls. 240-241 e 270-271) que apontam para o endereço declarado como residência pela autora na exordial (Rua Gil Cândido da Silva, nº 428, Centro, Orindiúva), não havendo qualquer indício para a instituição financeira duvidar da legitimidade da contratação. Ademais, os valores foram disponibilizados em conta de titularidade da requerente (fls. 216-217).

Entendo, portanto, que não restou evidenciado defeito ou vício na prestação do serviço, mas culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, pois cedeu às ligações de terceiros fraudadores e realizou procedimento em seu aparelho celular sem a devida cautela, proporcionando acesso remoto ao seu dispositivo e aos seus dados bancários, ainda que de forma não intencional, além do fornecimento voluntário de selfie e documentos pessoais, o que afasta a responsabilidade da parte requerida, não se tratando de fortuito interno, o que exclui a aplicabilidade da Súmula 479 do STJ.

Por tudo isso, diante de todos os elementos de prova colhidos nos autos, tem-se como caracterizada a **culpa exclusiva da vítima, sendo incabível a pretensão inaugural para ver restituído os valores transferidos fraudulentamente por criminosos**. Além disso, não se vislumbra nenhum agir ilícito da parte requerida capaz de ensejar a reparação civil pretendida, razão pela qual também não merece prosperar a pretensão indenizatória de danos morais, sendo a improcedência da demanda o caminho a ser trilhado.”(destaque nosso)

Em reforço, é incontroverso que a demandante, por culpa exclusiva, acessou link desconhecido e inseguro que resultou nas transações fraudulentas e impugnadas.

Com efeito, a Súmula 479 do STJ dispõe sobre a responsabilidade objetiva das instituições bancárias por fraudes praticadas em decorrência do tratamento indevido de dados pessoais bancários. No presente caso, contudo, não se comprovou ter havido vazamentos ou falha no tratamento dos dados pessoais da demandante.

Não há nos autos qualquer prova de participação dos bancos apelados nas transações, falha na prestação de serviço, tampouco falha de seus sistemas de segurança. As transações discutidas, como bem especificou a sentença, não indicam qualquer indício para a instituição financeira duvidar da legitimidade da contratação. Ademais, os valores foram disponibilizados em conta de titularidade da demandante.

Reconhecida, portanto, a culpa exclusiva, conforme disposto no art. 14, §3º, II, do CDC, não há que se falar, por corolário, nas indenizações pretendidas.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nego provimento ao recurso** e mantenho a sentença por todos os seus fundamentos.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Em razão da sucumbência recursal, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios para 12% do valor atualizado da causa, observada a justiça gratuita deferida.

J. PAULO CAMARGO MAGANO

RELATOR