



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000374244**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001417-73.2023.8.26.0451, da Comarca de Piracicaba, em que é apelante JOSE VICTOR JULIO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO PAN S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E PEDRO FERRONATO.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

**MARA TRIPPO KIMURA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº: 3015**

**APELAÇÃO Nº: 1001417-73.2023.8.26.0451**

**COMARCA: PIRACICABA**

**ORIGEM: 2ª VARA CÍVEL**

**JUIZ 1ª INSTÂNCIA: MARCOS DOUGLAS VELOSO BALBINO DA SILVA**

**APTELANTE: JOSÉ VICTOR JULIO**

**APELADO: BANCO PAN S/A**

DIREITO DO CONSUMIDOR. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZATÓRIA DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO IMPROVIDO.

**I. CASO EM EXAME**

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo autor contra sentença que julgou a improcedência dos pedidos formulados em ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c dano material e moral. A sentença que diante da ausência de prova de vício de consentimento afastou a ocorrência de falha na prestação dos serviços e, por consequência, a responsabilização objetiva do banco por fortuito interno. Culpa exclusiva da vítima que espontaneamente forneceu dados sigilosos e documentação, seguindo orientações telefônicas de pessoa desconhecida.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. (i) A questão em discussão consiste em verificar: (i) a validade das contratações de empréstimos consignados ante a alegação de induzimento a erro (vício no consentimento); (ii) a responsabilidade do réu pelos danos materiais e morais decorrentes da alegada falha na prestação dos serviços;

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. Autênticas as assinaturas digitais constantes das cédulas de crédito bancário, acompanhadas de *selfie* e documentação pessoal, fornecidas pelo próprio autor. Operações em dias distintos. Créditos liberados em conta. Ausência de provas sobre a perda de cartão de outra financeira, sobre suposto contato para resolver esse entrave envolvendo envio de foto e documento e, finalmente, sobre o suposto canal utilizado pelo autor para concluir que o depósito do crédito, mais de 1 mês depois da liberação, era mecanismo de cancelamento dos contratos. Falta de verossimilhança no alegado. Devolução dos valores creditados em decorrência das operações bem depois do prazo de 7 dias, estornado pela requerida. Remanescem as contratações, por válidas (*pacta sunt servanda*).

**IV. DISPOSITIVO**

5. Recurso improvido.

**Vistos.**

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo autor Jose Victor Julio contra a r. sentença de fls. 171/175, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos formulados na *ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c dano material e moral*. Em razão da sucumbência, o requerente foi condenado ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios de 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade da Justiça concedida.

Irresignado, apela o autor (fls. 180/190).

Alega, em apertada síntese, ter sido induzido a erro em ligação telefônica recebida, em agosto de 2022, por suposto preposto do banco réu. Sustenta ter pensado, na ocasião, tratar-se de procedimento bancário para o cancelamento de cartão de crédito que havia perdido em meados de 2022, mas ao revés, “cadastrou” dois contratos de empréstimo consignado, que passaram a ser descontados de seus benefícios previdenciários. Afirma não ter contratado os empréstimos consignados em questão, razão pela qual efetua a devolução judicial dos valores creditados em conta de sua titularidade. Aduz ter agido de boa-fé ao procurar administrativamente o banco para efetuar o cancelamento das contratações impugnadas, mediante devolução dos importes creditados (descontados as parcelas já descontadas pelo INSS). Assevera que o banco fez uso de uma “*abordagem enganosa, prometendo o cancelamento de um cartão de crédito extraviado, para induzir o apelante a fornecer seus dados pessoais e sua fotografia para, assim, cadastrar empréstimos consignados com o qual vai lucrar muito com os juros cobrados*”. Destaca que o banco réu não apresentou a gravação da conversa telefônica que demonstraria os fatos alegados e violou o direito de informação previsto no art. 30, do CDC. Invoca o enunciado da súmula 479, do STJ, bem como o art. 14, do CDC para a responsabilização objetiva do banco por fortuito interno (fraude praticada por terceiros)/falha na prestação dos serviços. Enfatiza a necessidade de inversão de ônus da prova (art. 6º, III, do CDC) para o afastamento da tese de vício do consentimento. Pugna pela: a) declaração de nulidade dos

empréstimos consignados (com liberação de margem no INSS); b) pela condenação do banco à restituição dos valores das parcelas debitadas de sua aposentadoria, monetariamente atualizadas; c) pela condenação do banco ao pagamento de indenização por danos morais – que sustenta serem *in re ipsa* – no valor de R\$10.000,00.

Contrarrazões apresentadas pelo Banco réu às fls. 191/204.

Recurso tempestivo, isento de preparo devido à concessão da gratuidade da Justiça ao autor (fls. 34), sendo regularmente processado.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

#### **É o relatório.**

No caso em apreço, na petição inicial (fls. 03/04), o requerente **nega a contratação de dois empréstimos**, quais sejam: a) **contrato nº 362962830-0**, incluído no INSS em 23/08/2022, no valor liberado de R\$ 5.824,92, e 84 parcelas de R\$ 173,99, iniciando os descontos em setembro de 2022; b) **contrato nº 363530933-3**, incluído no benefício previdenciário 01/09/2022, no valor liberado de R\$791,40, em 84 parcelas de R\$21,29, iniciados descontos em setembro de 2022. Os dados conferem com o extrato de consignados do INSS (fls. 19/20).

Narra que em meados de 2022 perdeu um cartão de crédito que possui junto ao *Banco Daycoval S/A* e vinha tentando contato com o banco para solicitar o cancelamento. Sustenta que, em agosto de 2022, recebeu um telefonema, acreditando que era o "*Banco Daycoval quem o contatava para confirmar o cancelamento do seu cartão extraviado ...*" e, assim, seguindo as orientações do atendente, houve de "confirmar seus dados pessoais, enviar uma foto de seu documento de identificação e de seu rosto"; afirmou ter estranhado mais ainda quando o requerido creditou valores em sua - *R\$5.824,34 em 24/08/2022 e R\$791,42 em 01/09/2022* – e, ao comunicar tal fato ao atendente, foi-lhe informado que "*tudo era necessário para o efetivo cancelamento do cartão extraviado*"; relata que, após contatar o banco réu, efetuou a devolução dos valores creditados em sua conta, via TED, no valor de R\$6.525,48 (descontadas as primeiras parcelas dos empréstimos

consignados já debitadas de sua aposentadoria pelo INSS), na data de 19/10/2022. Entretanto, a TED destinada ao Banco réu foi estornada em 16/11/2022, persistindo os descontos até então (fls. 02/05 e 125/126).

Junta à inicial cópia de sua CNH (fls. 15); extratos bancários (fls. 17/18); histórico de empréstimos consignados (fls. 19/22); demonstrativo de TED ao Banco Pan S/A (fls. 23) e “prints” de tela de celular contendo pedido de cobrança sobre o cancelamento dos contratos *sub judice* (fls. 24/33).

Citado, o banco réu apresentou documentos: a) ***proposta de contratação de empréstimo consignado*** com retenção em conta de benefício previdenciário (fls. 52), no importe de R\$5.824,92, acompanhada da respectiva **CCB nº 362962830**, indicando parcelas de R\$173,99, ambas assinadas digitalmente em 23/08/2022, com documento de identificação e *selfie* (fls. 54/64); b) ***proposta de adesão a seguro prestamista com valor de prêmio de R\$593,57*** (à vista) e de indenização de R\$6.620,33 (fls. 64/70), assinada digitalmente (fls. 70); c) ***dossiê de contratações*** (fls. 71/72); d) ***proposta de contratação de empréstimo consignado com retenção em conta de benefício previdenciário*** (fls. 73) acompanhada da respectiva CCB nº 363530933, no valor de R\$791,40, contendo parcelas de R\$21,29, ambas assinadas digitalmente em 01/09/2022 (fls. 74/81), com documento de identificação e *selfie* (fls. 84); e) ***dossiê de contratação*** (fls. 82/83); f) ***autorização de acesso aos dados da Previdência Social*** (fls. 85/86), igualmente assinada digitalmente e acompanhada de documento pessoal (fls. 86/87); g) ***demonstrativos de operações (empréstimos consignados)*** (fls.88/101); h) TEDs de liberação de R\$ 791,42 (fls. 102/103) e R\$5.829,34 (fls. 104/105).

Em réplica, o autor reafirma que foi “levado a crer” que estava procedente com o cancelamento de um cartão de crédito extraviado e só tomou ciência dos empréstimos contratados em seu nome ao consultar seu extrato de consignados junto ao INSS; alega que o banco admite a ocorrência de fraude em contestação ao afirmar ter sido igualmente vítima do ocorrido; sustenta que somente pessoa com autorização para contratar em nome do banco poderia ter cadastrado os empréstimos; não demonstrado o consentimento nas negociações a validá-las. Pugnou pela inversão do ônus da prova e anexa guia de depósito judicial do valor que entende devido ao banco (fls. 116/123; 125/126).

Em decisão de fls. 141, o MM. Juízo *a quo* saneou o feito, fixando como ponto controvertido “*o vício de consentimento do autor ao aceitar os contratos de empréstimos objetos da lide ao invés do cancelamento de seu cartão, ônus do autor*”. Deferiu provas oral e documental.

Manifestando-se, o autor, indicou seu cônjuge como testemunha e postulou pela intimação do banco réu para que apresentasse gravação da conversa telefônica efetuada entre as partes na qual teria se dado a suposta contratação (fls. 144). Às fls. 145, considerando pontualmente que, no caso haveria hipossuficiência do autor para a prova, foi determinado que o Banco apresentasse áudio contendo a negociação questionada em juízo.

Não obstante a prorrogação do prazo para apresentação da gravação telefônica (fls. 148/149), o banco nada juntou aos autos (fls. 152), razão pela qual foi reconhecida a preclusão da prova (fls. 164).

O autor requereu o julgamento da demanda (fls. 170), sobrevivendo sentença de improcedência dos pedidos de fls. 171/175.

Pois bem.

Aplicam-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista que a autora se enquadra na definição de destinatário final dos serviços bancários fornecidos pelo Réu, nos termos do artigo 2º e 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Neste sentido, anote-se que a Súmula nº 297, do Superior Tribunal de Justiça, igualmente, prevê a incidência das normas consumeristas às Instituições Financeiras: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras*”.

A inversão do ônus da prova, artigo 6º, “caput” e inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, não é automática. Depende de verossimilhança do alegado ou hipossuficiência da parte diante da prova. Nenhuma dessas condições se verifica no caso.

As únicas mensagens de aplicativo de celular apresentadas, em conversa com preposto da requerida, são posteriores às contratações em voga.

No início das mensagens, o autor remeteu à busca de

desfazimento das operações de crédito em questão: "preciso de ajuda *depositaram 3 empréstimos na minha conta sem meu consentimento*, consegui fazer a devolução de 2 no valor de R\$ 6425,48 só que continua descontando" (fls. 25).

Depois, reiterou: "pediriam para que eu reenviasse os documentos, mas vocês me bloquearam. O dinheiro já foi devolvido e esse mês descontou novamente"; ao que segue o envio do comprovante de pagamento ao Pan, com informação de que apenas 1 empréstimo havia sido cancelado (fls. 29). Novamente nessa toada às fls. 30.

Ao final, o autor, embora sustente a fraude, reconheceu a falta de adoção de cautelas mínimas da sua parte na contratação dos empréstimos: "(...) estava na empresa atolado de serviço, estava tentando cancelar meu cartão da Daycoval que perdi. E nesse meio tempo grupo Pan me ligou, disse que teria que tirar uma foto que era procedimento. E depois de alguns dias caiu 3 valores na conta. Tentei devolver, mas não sei por que ainda continua descontando" (fls. 32).

Em suma, o autor não demonstra, minimamente, o suposto cenário de fraude envolvendo os contratos em questão e, no que invoca, foi ele próprio quem forneceu dados e remeteu a imagem para a contratação, nem se sabe por qual meio, sem a mínima cautela quanto a seus dados.

De se frisar que, no caso, foi instado a produzir provas sobre sua narrativa de vício de consentimento quanto à operação em si mesma (fls. 141), do que não recorreu e, paralelamente, não cumpriu.

O quadro não seria alterado por eventual gravação de suposta conversa telefônica advinda do Banco requerido. Primeiro porque o autor atribuiu o contato telefônico à Daycoval (fls. 02), pelo que a gravação da suposta conversa nem estaria disponível à requerida. Segundo porque a gravação telefônica, certamente, pela sua natureza, não serve para demonstrar em que cenário o autor teria supostamente enviada fotografia e documento.

De se salientar que não foi apresentado B.O nem há mínima prova da perda do cartão e, ainda que houvesse, seria de financeira diversa da requerida, a Daycoval, terceira em relação aos empréstimos. E não há prova de que tenha havido vazamento de dados do autor a partir de sistemas da requerida.

Pertinente observar, ainda, que as datas das contratações



cujas validades são impugnadas são diversas, sendo a CCB nº 362962830-0 celebrada em 23/08/2022, ao passo que a CCB nº 363530933-3 se deu em 01/09/2022 (aproximadamente 07 dias depois).

Nos instrumentos contratuais, constam, com clareza, os termos do contrato (valor emprestado, taxas de juros, valor da prestação), com adesão por selfie, aparelhada por trilha de aceites, com geolocalizador e documento pessoal do requerido (fls. 52/72 e fls. 73/87).

Outrossim, de acordo com os extratos bancários de fls. 17/18 e conforme TEDs de fls. 102/105, os créditos correlatos em 24/08/2022 e 01/09/2022. A dita devolução dos valores ocorreu mais de 30 dias depois, em 19.10.2022 (fls. 23) e não foi aceita pelo Banco como meio de cancelamento, tanto que retornou para a conta do autor, como ele relata.

Em suma, das provas produzidas, infere-se que os empréstimos foram realizados pelo próprio autor, mediante utilização de dados pessoais intransferíveis, não se evidenciando qualquer vício de consentimento no procedimento adotado.

A devolução do crédito ao Banco foi mero arrependimento foi bem depois do prazo de 7 dias previsto no artigo 49 do CDC e/ou sem mostras de como foi realizada, muito menos de que o foi pelo canal oficial da requerida, como bem ponderado em contestação. Na mesma linha, o depósito judicial.

A improcedência era de rigor. Neste sentido, seguem precedentes deste E. TJSP:

*“Contrato Bancário. Ação indenizatória. Abertura de conta, realização de transferências e contratação de empréstimos conforme orientações passadas pela corré pessoa natural. Culpa exclusiva da vítima. Cabimento. Parte autora que seguiu as orientações da corré, sua vizinha, culminando em transferência indevida de valores, abertura de conta corrente e contratação de empréstimo. Fortuito interno não demonstrado diante das provas dos autos. Impossibilidade de responsabilizar os bancos objetivamente pelos danos por ela suportados. Ausência de ilícito por parte da instituição bancária. Culpa exclusiva da corré e da parte autora. Excludente de responsabilidade em relação ao banco constatada. Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC. Falha na prestação de serviços não evidenciada. Ausência de nexo causal entre ato e dano. Cancelamento dos contratos de empréstimo realizados com devolução simples dos valores descontados a partir da citação. Afastamento*



*da condenação por danos morais da instituição apelante. Manutenção da condenação da corré pessoal natural, abatidos os valores de devolução devidos pela instituição apelante. Recurso do banco parcialmente provido. Ônus sucumbenciais invertidos em favor do patrono da instituição apelante". (Apelação nº 1009116-39.2022.8.26.0132, Relator(a): Ricardo Pereira Junior, Comarca: Catanduva, Órgão julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), Data do julgamento: 22/10/2024, Data de publicação: 22/10/2024)"*

*"Contrato bancário – Ação indenizatória – Golpe da falsa central de atendimento. Realização de empréstimos e transferências, conforme orientações passadas por terceiros – Sentença que julgou a ação improcedente - Insurgência da parte autora para ver fixados os danos morais e declarada a inexigibilidade do débito. Insurgência do autor para reforma da sentença. 1. Parte autora que seguiu as diretrizes de fraudadores, culminando em realização de empréstimos e transferências. 2. Fortuito interno não demonstrado diante das provas dos autos. Impossibilidade de responsabilizar os bancos objetivamente pelos danos por ela suportados. 3. Ausência de ilícito por parte da parte ré. Culpa exclusiva de terceiro e da parte autora. Excludente de responsabilidade constatada. Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC. Falha na prestação de serviços não evidenciada. Ausência de nexo causal entre ato e dano. Culpa exclusiva de terceiro e da vítima. 4. Danos morais que restou prejudicado. Sentença mantida. Recurso desprovido" (Apelação nº 1027904-56.2023.8.26.0071, Relator(a): Ricardo Pereira Junior, Comarca: Bauru, Órgão julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Data do julgamento: 26/11/2024, Data de publicação: 26/11/2024)".*

*APELAÇÃO – Ação declaratória de nulidade de contrato c.c. pedido de restituição de valores e indenização por danos morais - Cartão de crédito – Descontos a título de RMC – Inicial fundada em alegação de vício de consentimento - Sentença de parcial procedência - Recurso tirado apenas pelo réu - Valor creditado à autora e por ela admitido - Anotação de diversos outros contratos da mesma modalidade no histórico de empréstimos consignados junto ao INSS - Requerido que se desincumbiu de seu ônus probatório - Inteligência dos art. 373, II do CPC - Sentença reformada para julgar improcedente a ação - Recurso provido. (Apelação nº 1003334-31.2023.8.26.0483, Relator(a): Irineu Fava, Comarca: Presidente Venceslau, Órgão julgador: 17ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 14/06/2024, Data de publicação: 14/06/2024)*

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em atendimento ao disposto no art. 85, §11, do CPC, de rigor a majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais a que o autor apelante foi condenado de 10% para 13% sobre o valor da causa, observada a gratuidade da Justiça concedida.

De todo o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

**MARA TRIPPO KIMURA**

**Relatora**