



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000293315

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002360-69.2023.8.26.0070, da Comarca de Batatais, em que é apelante OCIMAR DOS REIS OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.Sustentou oralmente a Dra Juliana Silva Nascimento.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente), MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO E ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA.

São Paulo, 26 de março de 2025.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1002360-69.2023.8.26.0070

Apelante: Ocimar dos Reis Oliveira

Apelado: Banco Pan S/A

Comarca: Batatais

VOTO Nº: 10007

JUIZ DE DIREITO: ALEXANDRE GONZAGA BAPTISTA DOS SANTOS

APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição do indébito e indenização – Empréstimo consignado não reconhecido - Autor que afirma ter recebido ligação de suposto preposto do banco réu, informando sobre débito junto a outro banco em seu nome – Autor que seguiu procedimentos do terceiro para cancelamento do suposto débito e posteriormente realizou transferência de valor depositado em sua conta para pessoa jurídica estranha à relação – Constatação de contratação de empréstimo consignado em seu nome junto ao Banco Pan - Falha na prestação dos serviços do réu não demonstrada – Ausência de verificação pelo consumidor da procedência das informações - Realização de transferência para terceiro – Falta de acuidade e zelo – Banco réu que comprovou a contratação por meio digital, com fornecimento de “selfie” e geolocalização que corresponde ao endereço do autor – Ausente demonstração de vazamento de dados - Excludente de responsabilidade – Culpa exclusiva da vítima e de terceiro - Art. 14, §3º, II, do CDC.
Sentença mantida – Negado provimento ao recurso.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória c.c. repetição do indébito e indenização ajuizada por OCIMAR DOS REIS OLIVEIRA contra BANCO PAN S.A. e SC INTERMEDIACOES DE NEGOCIOS LTDA., por meio da qual alega o autor que recebeu ligação de preposto do banco réu, que ofereceu proposta para exclusão de supostos descontos realizados pelo Banco Daycoval em seu empréstimo. Alega que a proposta consistia na transferência para a conta bancária do requerente do valor de R\$



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

33.362,41, com a devolução da quantia de R\$ 29.200,00 ao banco réu, ficando disponível ao autor a quantia de R\$ 4.162,41 para restituição dos supostos descontos já realizados pelo Banco Daycoval. Informa que seguiu o procedimento informado, mas foi depois surpreendido pela contratação de empréstimo consignado junto ao Banco Pan. Informa que o depósito tinha como beneficiária a corré SC Intermediações de Negócios Ltda. Pede a declaração de inexistência do contrato e a condenação do réu à devolução dos valores descontados e ao pagamento de indenização por danos morais.

O corréu Banco Pan S.A. apresentou contestação, na qual alega ilegitimidade passiva e ausência de interesse de agir. Alega ainda que o empréstimo foi regularmente firmado pela parte autora, de forma digital.

O autor desistiu da ação quanto à corré SC Intermediações, o que foi homologado pelo Juiz à fl. 591.

Os pedidos foram julgados improcedentes pela r. sentença de fls. 599/603. A parte autora foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa.

O autor interpôs apelação às fls. 606/614. Sustenta que foi vítima de um golpe realizado por correspondente bancário do Banco Pan S.A., que realizou a contratação de um empréstimo consignado em seu nome sem sua anuência, com o pretexto de cancelamento de descontos realizados por outra instituição financeira.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

O recurso é tempestivo e bem preparado.

A parte ré apresentou contrarrazões às fls.

618/625.

É O RELATÓRIO.

Trata-se de ação declaratória c.c. indenização por danos morais na qual busca a parte autora a declaração de nulidade de contrato e o reconhecimento do dever do réu de indenizar pelos danos sofridos em razão de fraude.

A sentença apelada julgou improcedentes os pedidos.

Apela o autor, sustentando que foi vítima de golpe realizado por correspondente bancário do Banco Pan S.A., que realizou a contratação de um empréstimo consignado em seu nome sem sua anuência, com o pretexto de cancelamento de descontos realizados por outra instituição financeira, o que não ocorreu.

Induvidoso que o feito se desenvolve sob o influxo das relações de consumo, haja vista a vulnerabilidade do autor frente à estrutura técnica e financeira do réu. De acordo com o verbete nº 279 da Súmula de Jurisprudência



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

do Superior Tribunal de Justiça “o *Código de Defesa do Consumidor* é aplicável às instituições financeira”.

Disso não decorre, entretanto, a imediata declaração de nulidade do contrato e de caracterização de dano material e moral.

Em que pese o verbete nº 479 da Súmula de Jurisprudência do e. STJ prever responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos relativos a fraudes praticadas por terceiros no âmbito das operações bancárias, no caso dos autos, não há demonstração de falha de segurança do banco réu. Não há demonstração mínima de responsabilidade do banco pela situação narrada.

Sustenta a parte autora ter sido vítima de golpe. Alega que suposto preposto do banco réu teria entrado em contato informando sobre descontos realizados em sua conta pelo Banco Daycoval. Alegou o preposto que, para cancelamento dos descontos, deveria a parte autora seguir as orientações fornecidas e posteriormente realizar transferência de parte do valor depositado em sua conta para SC Intermediações de Negócios Ltda. Após efetuar a transferência, descobriu o golpe, já que foi contratado empréstimo em seu nome junto ao Banco Pan.

Não há nenhuma comprovação de que a pessoa com quem a autora falou por telefone era preposto do banco réu e que se comunicava oficialmente em nome de banco. Também não há comprovação nos autos de que a pessoa jurídica que recebeu o valor da transferência seria correspondente do Banco Pan. Não há, ademais, indicação na exordial de que os golpistas possuíam dados pessoais



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

da parte autora, o que indicaria possível vazamento de informações. No mais, pode-se observar que a parte autora realizou transferência para terceiro distinto do banco réu, evidenciando-se a falta de acuidade e zelo da parte ao realizar a transferência sem qualquer verificação prévia de autenticidade.

Observa-se que restou demonstrada no processo a adesão ao contrato de empréstimo consignado, por meio de “selfie” e geolocalização que corresponde ao endereço do autor, bem como a respectiva liberação do crédito em conta de titularidade do apelante.

Considerando, portanto, que o autor seguiu orientações de terceiro e efetuou transferência que tinha como beneficiário pessoa jurídica sem qualquer ligação comprovada com a instituição bancária, após ter recebido ligação telefônica, sem verificação da procedência das informações fornecidas, não há como imputar responsabilidade ao banco réu, incidindo ao caso o disposto no art. 14, §3º, II, do CDC, sendo culpa exclusiva da vítima e de terceiro, a afastar a pretensão declaratória e indenizatória.

Nesse sentido, tem entendido este e.
Tribunal de Justiça de São Paulo em casos semelhantes:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE
NULIDADE DE CONTRATO C.C.
INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS
E MATERIAIS - EMPRÉSTIMO
CONSIGNADO - Golpe do Whatsapp –

Terceiro de má-fé que, em contato com a
autora via WhatsApp, ofertou a
possibilidade de encerramento do
contrato de empréstimo que ela possuía
junto ao Banco BMG, além de informar
possuir direito a um suposto reembolso
de R\$1.200,00, para o que seria
necessário o envio de documentos e a
realização de reconhecimento facial -
Fraude facilmente identificável pela
ausência de verossimilhança das vantagens
oferecidas pelo golpista - Autora que, antes
de confirmar o pagamento, deveria ter
confirmado a origem do suposto crédito
recebido em sua conta e, em caso de
eventual dúvida acerca da veracidade da
informação, entrar em contato com o banco
pelos meios adequados - Ausência de
mínima cautela - Funcionamento do
golpe, ademais, amplamente conhecido e
alertado pelas casas bancárias - Conduta
da parte autora que foi crucial para o
êxito do alegado golpe - Culpa exclusiva
da vítima e do terceiro verificadas no
caso concreto - Excludente de

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

responsabilidade da instituição
financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II,
do Código de Defesa do Consumidor –

Enunciado nº 12 da C. Seção de Direito Privado do Tribunal de Justiça –
Precedentes - Sentença reformada para julgar improcedente a pretensão –
Sucumbência invertida. Dá-se provimento ao recurso.

(TJSP; Apelação Cível
1014888-11.2023.8.26.0564; Relator
(a): Sidney Braga; Órgão Julgador: 19ª
Câmara de Direito Privado; Foro de São
Bernardo do Campo - 1ª Vara Cível; Data
do Julgamento: 08/10/2024; Data de
Registro: 08/10/2024) (sem grifos no
original).

*Apelação – Ação de inexistência de
relação jurídica c.c. devolução de valores e
danos morais – Pretensão fundada em
golpe sofrido pelo autor, que recebeu
contato de suposta funcionária do
requerido Banco Pan a fim de quitar
empréstimo celebrado com o Banco do

Brasil, mas não teve o empréstimo quitado e teve um outro anotado no benefício previdenciário – Sentença que julgou improcedente a ação em relação ao requerido NU Pagamentos e procedente em parte em relação aos demais requeridos – Apelos do Banco Pan e da Via Serv. buscando a improcedência da ação – Inconformismo justificado – Análise conjunta dos recursos eis que envolvem matéria comum de discussão – Legitimidade ad causam dos apelantes reconhecida visto que o autor atribui a eles os prejuízos sofridos – Responsabilidade solidária na medida em que todos os envolvidos no fornecimento de produtos e serviços respondem solidariamente perante o consumidor – Preclusa a questão relativa à gratuidade deferida ao autor eis que não desafiada no momento oportuno por agravo de instrumento – Incidência do CDC que não isenta o autor de comprovar os fatos constitutivos do seu direito – Prejuízos sofridos pelo autor que decorreram de sua própria falta de diligência visto que,

depois de singelo contato com pessoa desconhecida (via WhatsApp), aceitou celebrar negócio jurídico sem o mínimo de cautela – Autor que, mesmo à vista de contrato que não representava o que foi ajustado por WhatsApp, firmou instrumento intitulado EMPRÉSTIMO CONSIGNADO onde, logo na primeira linha, consta NOVO EMPRÉSTIMO, sem menção à quitação de empréstimo anterior – Autor que, após ter tido o numerário objeto do contrato creditado em sua conta, o transferiu para a requerida Nexus, terceira alheia tanto em relação ao empréstimo que tinha acabado de celebrar (com o requerido Banco Pan) quanto àquele que pretendia quitar (com o Banco do Brasil), não tendo observado o zelo e a cautela exigidos nas transferências bancárias – Ausência de nexo causal entre os prejuízos do autor e qualquer atitude dos apelantes – Caracterizadas as excludentes de responsabilidade fundadas na ausência de falha na prestação do serviço e na culpa

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

exclusiva da vítima – Art. 14, §3º, I e II, do CDC – Sentença reformada – Ação improcedente em relação aos requeridos Banco Pan, Via Serv. e NU Pagamentos, mantida a procedência somente em relação à requerida Nexus, cuja revelia impõe o reconhecimento do golpe narrado na inicial em face da presunção de veracidade dos fatos. Recursos providos.*

(TJSP; Apelação Cível
1008096-74.2022.8.26.0047; Relator
(a): Claudia Carneiro Calbucci Renaux;
Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Assis - 1ª Vara Cível;
Data do Julgamento: 15/03/2024; Data de Registro: 15/03/2024) (sem grifos no original).

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação declaratória e indenizatória. Alegação do autor de que foi induzido a erro por preposto da instituição financeira ré na celebração de contrato de empréstimo. Falta de verossimilhança das alegações do autor no que tange à atribuição de

responsabilidade do Banco Pan no episódio. Consideração da circunstância, em especial, de que o beneficiário do pagamento é pessoa diversa da instituição financeira com a qual o autor mantinha relação jurídica [primeiro empréstimo]. Falta de prova pelo autor dos

fatos constitutivos do seu direito. Inteligência do artigo 373, I, do Código de Processo Civil. Parte ativa que negligenciou na verificação de informações elementares do título antes de quitar o boleto fraudado. Hipótese em que se afigura inverossímil a alegação de que houve vazamento de informações por parte do banco réu, tendo em vista que com ele não havia mantido relação jurídica. Inaplicabilidade ao caso da Súmula n. 479, do Superior Tribunal de Justiça. Prova produzida pela instituição financeira que desprestigia a alegação do autor de que não celebrou regularmente o contrato de empréstimo impugnado na causa. Validade da obrigação contraída, reconhecida. Inexistência de valor a ser repetido.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Consideração de que o banco não praticou ilícito algum. Danos morais não configurados. Pedido inicial julgado improcedente. Sentença mantida (RI, 252). Recurso desprovido. Dispositivo: negaram provimento ao recurso.

(TJSP; Apelação Cível 1001532-93.2022.8.26.0301; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jarinu - Vara Única; Data do Julgamento: 09/08/2024; Data de Registro: 09/08/2024) (sem grifos no original).

DIANTE DO EXPOSTO, o voto deste Relator **NEGA PROVIMENTO AO RECURSO**. Majoro os honorários advocatícios para 15% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, §11, do CPC, observada a gratuidade processual.

Dou por questionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator