



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000301289**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018830-40.2023.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que é apelante JOSÉ DIAS DE OLIVEIRA (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), PAULO TOLEDO E PEDRO FERRONATO.

São Paulo, 28 de março de 2025.

**GILBERTO FRANCESCHINI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação nº 1018830-40.2023.8.26.0309**

**Apelante: José Dias de Oliveira**

**Apelado: Banco Pan S/A**

**Origem: Comarca de Jundiaí - 1ª Vara Cível**

**Juíza de Direito: Dra. Maria Claudia Moutinho Ribeiro**

**Voto nº 2134**

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO  
DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO  
DESPROVIDO.**

**I. Caso em Exame**

1. Recurso de apelação interposto por José Dias de Oliveira contra sentença que julgou improcedentes os pedidos em ação indenizatória contra Banco PAN S/A. O autor alega ter sido vítima de fraude ao pagar boleto falso, imputando responsabilidade objetiva ao banco.

**II. Questão em Discussão**

2. A questão em discussão consiste na obrigação da instituição financeira ré de restituir ao autor a quantia indevidamente paga a terceiro, em dobro, no importe de R\$ 54.496,46, em razão de boleto fraudulento emitido por seu preposto, e de indenização por danos morais no importe de R\$ 13.200,00.

**III. Razões de Decidir**

3. A relação jurídica existente entre as partes possui natureza consumerista, sendo aplicável o Código de Defesa do Consumidor, conforme Súmula nº 297 do STJ.  
4. Não há como responsabilizar o banco apelado pelo evento, pois o boleto foi adulterado por fraudadores fora do ambiente virtual da instituição requerida, caracterizando fortuito externo.

**IV. Dispositivo e Tese**

**5. Recurso desprovido.**

**Tese de julgamento:** 1. A responsabilidade do banco é afastada em casos de fortuito externo. 2. Culpa exclusiva do consumidor no golpe sofrido.

**Legislação Citada:**

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II;  
Código Civil, art. 320.

**Jurisprudência Citada:**

TJSP, Apelação Cível 1000956-02.2022.8.26.0366, Rel. Pedro Ferronato, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo

**Grau Turma III, j. 22.10.2024.**  
**TJSP, Apelação Cível 1020842-52.2022.8.26.0506, Rel.**  
**João Battaus Neto, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo**  
**Grau Turma II, j. 27.11.2024.**

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **José Dias de Oliveira**, contra a r. sentença de fls. 158/160, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos iniciais, nos autos da ação indenizatória proposta em face de **Banco PAN S/A.**, nos seguintes termos:

*“Diante do exposto, com fundamento no art. 487 I, do Código de Processo Civil, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos iniciais.*

*Por sucumbente, condeno a parte autora no pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios estes fixados em 10% sobre o valor da causa, observando-se o benefício da assistência judiciária gratuita a ela deferido.”*

Sustenta, em síntese, que foi vítima de fraude praticada por preposto do réu ao receber boleto com informações incorretas, imputando ao Banco a responsabilidade objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Requer a inversão do ônus da prova, bem como o ressarcimento dos valores em razão do prejuízo suportado.

Contrarrazões apresentadas (fls. 189/196).

É o relatório.

Cuida-se de ação de perdas e danos em que o autor afirma ter sido vítima do golpe do falso boleto.

Segundo a inicial, o autor possui um contrato de empréstimo consignado com o Banco réu no valor de R\$ 30.987,90, a ser pago através de 84 parcelas iguais e consecutivas no valor a ser descontado de R\$ 762,00.

Visando quitar o contrato, no dia 16/08/2023 entrou em contato com o Banco, e através do protocolo 106066408, e solicitou o boleto de quitação, e no dia 17/08/2023 recebeu o boleto através do e-mail [atendimentobancopanamericano@gmail.com](mailto:atendimentobancopanamericano@gmail.com), sendo que este trazia a rubrica do Banco Pan em seu canto superior esquerdo, com vencimento em 20/08/2023, no

importe total de R\$ 27.234,73, e foi pago em 18/08/2023.

Contudo, no mês seguinte houve o desconto da parcela do empréstimo em seu benefício previdenciário, e descobriu que o contrato ainda estava em aberto, mas realizou o pagamento de boleto fraudulento.

A controvérsia reside na obrigação da instituição financeira ré de restituir ao autor a quantia indevidamente paga a terceiro, em dobro, no importe de R\$ 54.496,46, em razão de boleto fraudulento emitido por seu preposto, e de indenização por danos morais no importe de R\$ 13.200,00.

Cinge-se a controvérsia acerca da legalidade da contratação realizada entre as partes, com a consequente devolução de valores descontados e indenização por danos morais.

É importante ressaltar que não há qualquer dúvida quanto à validade do contrato de empréstimo consignado celebrado entre as partes (fls. 66/76). O documento anexado comprova a formalização legítima do contrato, e o próprio autor, em nenhum momento, nega a sua celebração, enquanto a discussão resume-se em torno do questionado pagamento.

A relação jurídica existente entre as partes possui natureza consumerista, sendo, portanto, aplicável o Código de Defesa do Consumidor, em conformidade com a Súmula nº 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça, que estabelece a aplicabilidade do referido diploma legal às instituições financeiras.

Não obstante a possibilidade de inversão do ônus da prova prevista no artigo 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor, como não há dúvida quanto à origem do débito, caberia à parte autora comprovar que realizou o devido pagamento ou que recebeu o boleto fraudulento por meio dos canais oficiais do banco, em cumprimento ao artigo 320 do Código Civil, eis que se cuida de fato constitutivo de seu direito e, francamente, de demonstração simples por ela própria.

O comprovante de pagamento anexado (fls. 44) não comprova o adimplemento da dívida, pois no comprovante de pagamento do boleto (fl. 43) consta como “beneficiário” nome de “PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAME”, ou seja, o valor seria creditado nesta conta.

O autor informa que foi vítima do golpe conhecido como “boleto falso”. O boleto fraudulento (fls. 43) apresentava o valor de R\$ 27.234,73, enquanto o importe liberado no empréstimo foi de R\$ 30.987,90. Tal

discrepância torna evidente a ocorrência da fraude, pois seria ilógico que o banco considerasse o contrato quitado por um pagamento inferior ao valor originalmente concedido. Ademais, ao analisar os comprovantes de pagamento, verifica-se que o banco recebedor do valor foi o Banco Santander, instituição que não possui qualquer relação com o empréstimo contratado.

Verifica-se que o autor juntou apenas *prints* de tela de troca de e-mails realizada com o e-mail [atendimentobancopanbco@gmail.com](mailto:atendimentobancopanbco@gmail.com), cuja pessoa que dizia ser a funcionária do setor financeira a Sra. Amanda Soares (fls. 41/45).

Contudo, em nenhum momento o autor produziu prova de que o boleto fraudado foi recebido através dos canais oficiais de atendimento do banco requerido, ou pelo menos por meio de canal outro associado a cenário que levaria qualquer homem médio a incorrer em erro.

Na verdade, o contato não demonstrou ser de canais oficiais diretamente com o Banco, mesmo porque apesar de alegar que as tratativas se iniciaram através de contato telefônico, não comprovou a sua alegação, deixando de juntar documentos capazes de demonstrar indubitavelmente que estava de fato em contato com o Banco réu por meio de seus canais oficiais.

Nesse sentido, destaca-se o Enunciado nº 12 da Seção de Direito Privado deste Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo, que dispõe:

*“Enunciado nº 12 Nas hipóteses de fraude mediante pagamento de boleto falso com pagamento a destinatário distinto do legítimo beneficiário, o ressarcimento só é cabível **mediante prova do direcionamento do lesado ao fraudador por preposto ou pelos canais de atendimento bancários**, ou seja, quando gerado por fortuito interno, devendo ser aferida a eventual caracterização do dano moral em cada caso concreto.”* (grifo nosso).

Desse modo, não há como responsabilizar o banco apelado pelo evento. O boleto apresentado à fls. 43 foi adulterado por fraudadores fora do ambiente virtual da instituição requerida, o que caracteriza fortuito externo, afastando a aplicação da Súmula nº 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça e, consequentemente, qualquer possibilidade de responsabilização da instituição financeira.

O autor, ao que tudo indica, na tentativa de quitar o empréstimo que fez, foi facilmente envolvido no golpe, deixando de prestar a mínima atenção ao que quitava, de modo a incidir a excludente prevista no artigo 14, § 3º,

inciso segundo, do Código de Defesa do Consumidor, ou seja, culpa exclusiva do consumidor.

E como constou da sentença (fls. 159/160):

*“Com efeito, não se verifica a responsabilidade da ré pela fraude perpetrada, sobretudo porque não restou demonstrado nos autos que o boleto fraudado foi emitido por sistema informatizado da ré e tampouco que houve vazamento dos dados utilizados para sua emissão.*

*Note-se que o autor alega ter feito ligação em telefone disponibilizado pela ré, em seu canal oficial, solicitando acordo com a finalidade de quitar o empréstimo realizado e, posteriormente, recebeu por e-mail o referido boleto para o pagamento.*

*Ocorre que não há nos autos prova de que a ligação telefônica foi efetivamente realizada pelo autor, nem mesmo de que acessou os canais oficiais disponibilizados pela ré para obter o respectivo número de telefone, razão pela qual não há como se comprovar que a instituição financeira agiu com culpa na situação narrada nos autos.*

*Ademais, verificou-se, isto sim, a falta de cuidado do autor para realizar o pagamento de boleto recebido via e-mail, não se podendo exigir, por mais que se invertesse o ônus da prova, que a ré comprovasse ausência de ligação telefônica ou acesso ao sítio em questão para direcionamento equivocado à conversa por e-mail, uma vez que se estaria obrigando a ré a realizar prova de fato negativo, o que não pode ser admitido.*

*Ademais, o autor ao efetuar o pagamento deixou de verificar a legitimidade das informações quanto ao beneficiário da transação, uma vez que antes de finalizar o pagamento, não se atentou quanto à divergência no nome do beneficiário e o seu CNPJ (fls. 44), os quais são diversos da qualificação da ré, trazido pelo próprio autor na exordial. Assim, deveria o autor, antes de efetivar o pagamento do boleto, em quantia expressiva, se atentar, ao menos as informações da parte que emitente e beneficiário do valor a ser pago, mas não o fez, evidenciando, com isso, sua negligência.”*

Nesse sentido, este Núcleo de Justiça 4.0 de Segundo Grau já julgou:

*“CONTRATO BANCÁRIO. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição de indébito e*

*indenização por dano moral. Empréstimo consignado alegadamente não contratado e devolvido para conta de terceiro por meio de boleto bancário recebido por e-mail. Golpe do boleto falso - Procedência Apelação das partes. Contrato assinado pelo autor - Pagamento de boleto fraudado, sem conferência dos dados do beneficiário da transação. Inverossimilhança das alegações autorais - Ausência de prova de que o contato tenha sido celebrado através de canal de atendimento oficial da instituição financeira - Inexistência de qualquer conduta comissiva ou omissiva do réu a caracterizar falha na prestação de serviços - Fortuito externo que exclui o dever de indenizar - Culpa exclusiva da vítima ou de terceiro - Exegese do art. 14, § 3º, II, do CDC Enunciado nº 12 da Colenda Turma Especial da Subseção II de Direito Privado - Improcedência decretada nesta instância ad quem - Recurso do autor não provido. Recurso do réu provido.” (TJSP; Apelação Cível 1000956-02.2022.8.26.0366; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma III (Direito Privado 2); Foro de Mongaguá - 1ª Vara; Data do Julgamento: 22/10/2024; Data de Registro: 22/10/2024).*

*“APELAÇÃO - Ação Declaratória de Inexistência de Débito c.c. Reparação por Danos Morais e Materiais Sentença de parcial procedência Recurso do requerido. Pagamento de boleto bancário fraudado - Emissão do boleto pela autora junto a terceiro falsário, por meio de aplicativo - WhatsApp Pagamento tendo como beneficiário MERCADOPAGO.COM.REPRESENTAÇÕES LTDA e não o requerido - Ausência de prova de que a autora tenha utilizado o canal de comunicação oficial do banco para obter o boleto - Pelos documentos acostados aos autos a autora declinou os dados do contrato - Responsabilidade objetiva do banco afastada - Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC. SENTENÇA REFORMADA RECURSO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1020842-52.2022.8.26.0506; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma II (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Preto - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/11/2024; Data de Registro: 27/11/2024).*

Assim, demonstrada a regularidade do contrato de empréstimo, incontroversa, e evidenciada a culpa exclusiva do consumidor no golpe



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sofrido, impõe-se a improcedência dos pedidos iniciais.

Logo, irretocável a sentença lançada.

Em razão do improvimento do recurso, majoro os honorários de sucumbência para 13% sobre o valor da causa, ressalvada as benesses da justiça gratuita concedida.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.*” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, o meu voto é **para NEGAR PROVIMENTO** ao recurso do autor, nos termos da fundamentação supra.

**GILBERTO FRANCESCHINI**  
**RELATOR**