



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000348106

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013646-36.2024.8.26.0320, da Comarca de Limeira, em que é apelante VICENTE SILVA SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), PAULO SERGIO MANGERONA E LÉA DUARTE.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1013646-36.2024.8.26.0320

Apelante: Vicente Silva Souza

Apelado: Banco Pan S/A

Comarca: Limeira

Voto nº 7994

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO RECONHECIDO. FRAUDE NA EMISSÃO DE BOLETO. AUSÊNCIA DE IRREGULARIDADE NA CONTRATAÇÃO DO EMPRÉSTIMO. ENUNCIADO Nº 12 DA E. SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO DO TJSP. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO. RECURSO NÃO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. O autor alegou ter sido vítima de fraude ao fornecer seus dados pessoais a suposto funcionário de empresa representante da instituição financeira ré, a resultar na contratação indevida de empréstimo consignado e no subsequente desvio dos valores para terceiro fraudador.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) verificar se houve falha na prestação do serviço pela instituição financeira, ensejando sua responsabilidade objetiva pela contratação contestada; e (ii) definir se estão presentes os requisitos para a repetição do indébito e a indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

1. Nos termos do artigo 17 do Código de Defesa do Consumidor, a vítima de fraude equipara-se a consumidor para fins de proteção jurídica, sendo aplicáveis as normas da referida legislação ao caso concreto.

2. A instituição financeira desincumbiu-se adequadamente desse ônus ao apresentar documentos comprobatórios da contratação, incluindo Cédula de Crédito Bancário assinada eletronicamente, registros de geolocalização e biometria facial, os quais demonstram a autenticidade da manifestação de vontade do autor, na forma do artigo 464, § 1º, inciso I, do Código de Processo Civil.

4. Nos termos do Enunciado nº 12 da Seção de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, a responsabilização do banco por fraudes a envolver boletos falsos exige prova de que o consumidor foi induzido a erro por prepostos da instituição ou por falhas em seus canais

oficiais, o que não se verifica no caso concreto, visto que o próprio autor assinalou ter sido procurado por funcionário de terceiro, que se disse representante do réu, e em nome de quem ofertava empréstimo a taxas de juros melhores do que tinha anteriormente contratado, só tendo notado irregularidade quando percebeu que contratara novo empréstimo e se insurgiu, tendo sido orientado a pagar um boleto a restituir a maior parte do valor emprestado.

5. A alegação de vazamento de dados pelo banco réu carece de comprovação nos autos, não se podendo impor à instituição financeira o dever de produzir prova negativa, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil.

6. A ausência de nexo causal entre a conduta do banco e o desvio dos valores para terceiro fraudador bem afasta a repetição do indébito e o direito à indenização por danos morais.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso não provido.

Vistos.

O autor apela da r. sentença, cujo relatório se adota (fls. 419/423), porque esta julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial, contendo o dispositivo do julgado os seguintes termos: “Ante o exposto, julgo improcedente a presente ação e extinto o processo, com fundamento no art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Sucumbente, condeno o autor ao pagamento das custas e despesas processuais, assim como honorários advocatícios da parte adversa, que fixo em 10% sobre o valor da causa, cuja exigência ficará suspensa enquanto perdurar a condição de necessitado do autor (art. 98, §3º, do CPC). Oportunamente, certificado o trânsito em julgado, arquivem-se os autos.”

O autor apelou no sentido de que o réu não teria comprovado, por nenhum meio, o consentimento do autor na contratação do empréstimo consignado, a asseverar que este jamais realizou a referida contratação, o que o leva a concluir que a fraude descrita nos autos decorreu de falha de segurança da instituição financeira, que não adotou medidas adequadas para garantir a integridade de seus sistemas,

permitindo o vazamento de dados a terceiros, os quais, assim, puderam celebrar indevidamente o contrato de empréstimo. Diante disso, pleiteia a reforma da r. Sentença.

O autor interpôs recurso sem o recolhimento do preparo, com base na gratuidade de justiça a ele concedida (fls. 49/50).

O recurso é tempestivo e atende aos requisitos de admissibilidade.

Regularmente intimado, o réu apresentou contrarrazões no prazo legal, a manifestar-se pelo desprovimento do recurso, uma vez que em nada concorreu para a prática do ilícito descrito nos autos (fls. 276/289).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com pedido de inexistência de relação jurídica com pedido de danos materiais e morais.

O autor relata que, em novembro de 2023, recebeu uma ligação da empresa que se denominaria “Fênix JC Consultoria”, a qual se apresentou como representante do Banco Pan, a evidenciar conhecimento de que o autor possuía empréstimo anterior, cujas parcelas se propunha a reduzir, o que o interessou e por isto forneceu seus documentos, a constatar, posteriormente, que ao invés da renegociação prometida, o que ocorreu foi uma nova contratação de empréstimo em seu nome, no valor de R\$ 8.005,37, o que o levou a contatar a referida empresa, que lhe gerou um boleto de R\$ 7.005,37 para devolução do valor, permitindo que ele ficasse com R\$ 1.000,00, a título de compensação pelo transtorno.

Após seguir as instruções e pagar o boleto, verificou no aplicativo

"MEU INSS" que o cancelamento do empréstimo não fora efetivado e que as parcelas estavam sendo descontadas diretamente de seu benefício previdenciário desde dezembro de 2023.

A questão devolvida a este Tribunal cinge-se à apuração, em primeiro lugar, da existência de eventual irregularidade na contratação do empréstimo consignado, cujo valor foi posteriormente desviado mediante fraude, bem como da possível responsabilidade da instituição financeira na viabilização do ilícito.

Fixada esta premissa, o recurso não comporta provimento.

Na hipótese dos autos, o autor questiona a existência relação contratual entre as partes, a destacar a falta de prova do vínculo e a ausência de elementos que confirmem validade a alegada contratação.

Em razão disso, o Código de Defesa do Consumidor torna-se aplicável ao caso, pois a imputação de responsabilidade por negativa de contratação constitui aparente defeito de segurança na prestação dos serviços do fornecedor, equiparando-se a consumidor quem dele foi vítima, a despeito da afirmada inexistência de relação legítima entre as partes, nos termos do artigo 17 da referida norma.

Dito isso, da simples negativa da contratação, desponta a hipossuficiência do consumidor para produção da prova do fato que constitui seu direito de ver desconstituída a mencionada contratação, de modo que, diante da facilidade de obtenção da prova, a técnica processual impõe ao fornecedor o ônus de produzi-la.

Em outras palavras, nos termos dos artigos 373, § 1º, do Código de Processo Civil, e 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, cabe ao fornecedor a prova da contratação negada pelo consumidor.

Nesse contexto, a instituição financeira se desincumbiu satisfatoriamente de seu ônus probatório, pois trouxe ao feito a Cédula de Crédito Bancário, com a assinatura eletrônica devidamente demonstrada (fls. 145/158), documento pessoal do autor (fls. 161/162 e comprovantes das transferências via SPB (fls. 171), elementos cuja análise dispensam conhecimento técnico especializado, nos termos do artigo 464, § 1º, inciso I, do Código de Processo Civil.

Em contrapartida, o autor não produziu qualquer elemento probatório apto a afastar a regularidade do vínculo, limitando-se a reiterar sua versão dos fatos e a impugnar genericamente as provas apresentadas, sem trazer elementos concretos que corroborassem suas alegações ou que fossem capazes de abalar a verossimilhança formada em favor da tese do réu.

A partir da consulta à ferramenta *Google Maps*, verifica-se que a geolocalização registrada no dossiê da contratação (fls. 157) corresponde a um ponto localizado a cerca de 7 metros do endereço residencial do autor indicado na petição inicial, o que reforça a vinculação entre o contratante e a operação questionada. Senão vejamos:



A biometria facial exhibe características compatíveis com fotografias capturadas para essa finalidade específica, tais como expressão neutra e proximidade do rosto do contratante, o que afasta a plausibilidade da tese de que a imagem seria aleatória ou obtida em momento distinto da formalização contratual, inexistindo prova nesse sentido nos autos.

Assim, ao contrário do sustentado pelo recorrente, a prova documental constante dos autos é robusta ao demonstrar que a contratação impugnada foi efetivamente realizada por sua iniciativa, não se verificando qualquer vício na manifestação de vontade, uma vez que a instituição ré prestou informações claras e adequadas acerca do serviço contratado, em conformidade com o artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor.

Certo quanto à regularidade da contratação, ora resta verificar se o réu de algum modo concorreu para o ocorrido, mas de fato, não há prova de que isto ocorreu, pois inclusive o suposto retorno do valor contratado à instituição financeira deixou de ocorrer, pois o pagamento de boleto foi claramente feito em nome de terceiro tal como demonstrado pelo comprovante trazido pelo próprio autor às fls. 47.

Sobre a matéria, convém reproduzir o entendimento consolidado deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo, expresso no Enunciado nº 12 da Seção de Direito Privado, que assim 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.”

À luz do entendimento firmado nesta E. Corte, a responsabilização das instituições financeiras em tal caso exige a demonstração de que a fraude foi viabilizada por ação ou omissão direta da instituição, sendo necessário comprovar que o consumidor foi induzido a erro por prepostos do banco ou por falhas em seus canais de atendimento, situações que caracterizam o fortuito interno.

No caso dos autos, o recorrente afirma expressamente ter sido induzido a erro por prepostos da empresa denominada JC Fênix Consultoria LTDA., a qual se apresentou por telefone como correspondente autorizado da instituição financeira ré, todavia, não existe nos autos qualquer prova de vínculo entre uma e outra, sendo certo que em se tratando de negócio com valores tão expressivos, seria esperada a prudência de contatar os canais oficiais de atendimento da instituição, o que não consta ter sido feito.

Somado a isto, realizou voluntariamente o pagamento do boleto, mesmo diante de elementos que destoavam da operação que acreditava estar formalizando, notadamente o fato de o beneficiário ser pessoa distinta da ré e de o boleto ter sido emitido por outra instituição financeira, não se verificando qualquer direcionamento ou influência da ré para a consumação da fraude.

Ademais, embora o autor alegue que a instituição financeira ré tenha repassado seus dados pessoais a terceiros, não há nos autos qualquer elemento probatório que sustente tal afirmação, sendo certo que o ônus da prova quanto ao suposto vazamento indevido de informações incumbia ao próprio demandante, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil, não se podendo impor à ré o dever de produzir prova negativa, qual seja, o não vazamento de dados.

A esse respeito, o Superior Tribunal de Justiça já se manifestou no sentido de que a mera alegação desprovida de provas acerca de eventual vazamento de dados é insuficiente para imputar responsabilidade à instituição financeira, nos seguintes termos:

“3. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexo causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social

4. Para sustentar o nexo causal entre a atuação dos estelionatários e o vazamento de dados pessoais pelo responsável por seu tratamento, é imprescindível perquirir, com exatidão, quais dados estavam em poder dos criminosos, a fim de examinar a origem de eventual vazamento e, consequentemente, a responsabilidade dos agentes respectivos. Os nexos de causalidade e imputação, portanto, dependem da hipótese concretamente analisada.” REsp nº 2.077.278 / SP. Rel. Ministra Nancy Andrighi. Terceira Turma. j. 3.10.2023.

Dada a ausência de qualquer ilegalidade, não há espaço para serem acolhidos os pedidos de indenização por danos morais, restituição, inexigibilidade ou qualquer outra forma de reparação.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação acima delineada.

Nos termos do artigo 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios de sucumbência para 12% (doze por cento) sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual.

Atendem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prevista no artigo 1026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

Domingos de Siqueira Frascino

Relator