



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000409020

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1101671-43.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ALESSANDRA DE OLIVEIRA TEIXEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO PAN S/A e JSM ASSESSORIA EMPRESARIAL LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado 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 ACHILE ALESINA (Presidente), MENDES PEREIRA E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

ACHILE ALESINA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Voto nº: 36.783

Comarca: São Paulo – Foro Regional II – Santo Amaro – 4ª Vara Cível

Apelante: Alessandra de Oliveira Teixeira

Apelados: Banco Pan S/A e outro

EMENTA: Direito Civil. Apelação. Contratos bancários. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Recurso não provido.

I. Caso em Exame

1. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais. A autora, beneficiária do INSS, alegou desconhecer contrato de empréstimo consignado e ter sofrido descontos indevidos em seu benefício previdenciário. Requereu a cessação das cobranças, declaração de inexistência do débito e indenização por danos morais. A r. Sentença julgou improcedentes os pedidos com relação ao banco réu.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco réu por suposta fraude em contrato de empréstimo consignado e a possibilidade de indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir

3. As transferências bancárias foram realizadas pela própria autora em favor da ré JSM que não demonstrou qualquer cautela. Não houve comprovação de que a autora tenha entrado em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente do banco réu por meio de canal oficial ou autorizado pela instituição financeira.

4. Ainda que em contexto de fraude, inexistem elementos que comprovem falha no serviço bancário.

5. Configura-se a culpa exclusiva da vítima, que agiu sem as cautelas exigidas pelo homem médio ao transferir valores para conta da ré JSM.

6. A inversão do ônus da prova não se dá de forma automática. A responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras, conforme a Súmula nº 479 do STJ, não se aplica, pois o caso configura fortuito externo, sem nexo de causalidade com a atividade bancária. A ausência de provas contundentes inviabiliza a responsabilização do banco.

IV. Dispositivo e Tese

7. Recurso não provido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco não se aplica em casos de fortuito externo. 2. A ausência de provas concretas impede a condenação do banco por danos alegados.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 6º, VIII; Código de Processo Civil, art. 373, I.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1011424-18.2023.8.26.0066, Rel. M.A. Barbosa de Freitas, j. 16.10.2024.

TJSP, Apelação Cível 1023541-79.2023.8.26.0506, Rel. Ricardo Pereira Junior, j. 11.10.2024.

Recurso à r. Sentença de fls. 157/159 proferida pela MMA. Juíza de Direito Dra. Marian Najjar Abdo da 4ª Vara Cível do Foro Regional II – Santo Amaro da Comarca de São Paulo, que nos autos da ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, julgou improcedente os pedidos iniciais com relação ao réu Banco Pan e condenou a autora a arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, bem como julgou procedentes os pedidos iniciais com relação à ré JSM para condená-la a restituir a quantias transferidas pela autora e a pagar o valor de R\$ 5.000,00 a título de danos morais, além de arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Recorre a autora, trazendo argumentos que entende socorrer seu posicionamento.

Recurso regularmente processado e respondido.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais ajuizada por Alessandra de Oliveira Teixeira contra Banco Pan S/A e JSM Assessoria e Gestão Empresarial Ltda.

Narra a inicial que a autora é beneficiária do INSS e percebeu em seu histórico a existência de descontos relativos ao contrato de empréstimo consignado nº 366733546, no valor de R\$ 15.749,84, a ser pago em 84 parcelas de R\$ 430,00.

Afirma que pretendendo o cancelamento do contrato, entrou em contato com serviço de atendimento ao cliente por meio do aplicativo "whatsapp" e foi orientada a devolver a quantia, o que foi realizado pela autora.

Aduz haver transferido o total de R\$ 20.000,00 e o valor de R\$ 4.250,16 a mais.

Alega a autora que desconhece o contrato e que jamais autorizou qualquer desconto automático em seu benefício previdenciário.

Sofreu danos morais.

Requer, liminarmente, a cessação da cobrança dos valores das parcelas relativas ao contrato impugnado. Requer, ainda, a declaração de inexistência do débito de R\$ 36.120,00 relativo ao contrato impugnado e a condenação dos rés a restituírem, em dobro, os valores indevidamente cobrados e a pagarem o valor de R\$ 10.000,00 a título de danos morais.

Por v. Acórdão de fls. 49/55 foram deferidos os benefícios da gratuidade judiciária à autora.

Citado (fls. 64) o réu Banco Pan apresentou contestação às fls. 65/82 arguindo preliminarmente, falta de interesse de agir, indevida concessão da gratuidade judiciária e inépcia da inicial.

No mérito, alega, em síntese, que o contrato de empréstimo consignado foi regularmente formalizado entre as partes através de link criptografado encaminhado à autora que deu se aceite em todas as etapas da contratação, mediante biometria facial.

Aduz que foi disponibilizado valor à autora.

Afirma que nada há de irregular com os contratos objetos da presente lide e que não houve falha na prestação de serviço, eis que agiu no exercício regular do seu direito.

Nega o dever de indenizar.

Requer a improcedência do pedido.

Sobreveio réplica às fls. 125/133.

Às fls. 134 a autora requereu a realização de pesquisas perante o Bacenjud, Infojud e Renajud para tentar localizar o endereço da ré JSM Assessoria.

Citada (fls. 155), a ré JSM Assessoria deixou fluir "in albis" o prazo para apresentar contestação.

Nos termos do art. 355, inciso I do Código de Processo Civil, às fls. 157/159 foi prolatada a r. Sentença, consoante acima relatado.

Recurso da autora às fls. 164/172.

Em suas razões, alega, em síntese, que a responsabilidade do banco réu não pode ser afastada, vez que permitiu a terceiros o acesso e manipulação de contratação em nome da autora.

Afirma que não era sua intenção realizar a contratação do empréstimo consignado e que efetuou a devolução dos valores dos empréstimos.

Aduz que houve falha na prestação do serviço, diante da não verificação dos dados fornecidos.

Defende que endereço registrado no contrato está localizado em Porto Alegre-RS, enquanto que a intermediadora está sediada no Rio de Janeiro e a recorrente reside em São Paulo.

Sustenta que estão presentes os requisitos caracterizadores do dano moral.

Requer a reforma do decidido.

Contrarrazões às fls. 176/187.

É a síntese do necessário.

De proêmio, esclareça-se que a inversão do ônus da prova disposta no artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor não é absoluta, incumbindo ao consumidor a produção de mínima prova dos fatos constitutivos de seu direito (CPC, art. 373, I).

Em regra, as instituições financeiras possuem responsabilidade civil objetiva e, conforme orienta a Súmula nº 479 do STJ, são responsáveis por reparar os “danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

No entanto, a aplicabilidade do verbete sumular depende da

verificação do chamado “fortuito interno”, ou seja, aquele caso que apesar de imprevisível e inevitável decorre da própria atividade desenvolvida para obtenção de lucro ou que cabia à instituição financeira evitar.

Da análise detida dos autos, tem-se que a presente hipótese se trata de caso de fortuito externo, ocorrido fora do âmbito da atividade bancária propriamente dita e estranho à organização do réu, cujo dano ocorreu com contribuição significativa da própria vítima.

Isso porque, o ilícito não se deu a partir de um serviço oferecido pelo banco fornecedor diretamente ao consumidor, mas sim por intermédio de um terceiro fraudador que cometeu o delito.

Afirma a autora haver entrado em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente por meio do “whatsapp” a fim de cancelar o empréstimo.

Porém, em nenhum momento comprovou que o número contatado pelo aplicativo se trata de canal oficial de atendimento do banco réu ao consumidor a denotar que assumiu o risco. Confira-se:

“Referido contrato foi realizado mediante fraude, a ser pago em 84 parcelas mensais no importe de R\$ 430,00 (quatrocentos e trinta reais), com o primeiro desconto em 01/2023. Ato seguinte, a requerente entrou em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC, por meio do aplicativo de mensagens “Whatsapp”, a fim de cancelar o empréstimo indevido que jamais havia solicitado, quando por orientação devolveu imediatamente o valor para a conta indicada, sendo a conta da segunda requerida. Devido ao aparelho celular ter sido roubado, a requerente não tem mais as mensagens, conforme boletim de ocorrência anexo. A requerente então devolveu o valor solicitado em quatro vezes de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), devido ao limite de transferência diário em sua conta, conforme extrato bancário anexo. Veja-se, que a requerente transferiu ao total R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), tendo erroneamente transferido o valor de R\$ 4.250,16 (quatro mil e duzentos e cinquenta reais e dezesseis centavos), a mais.”(fls. 4) (g.n.).

E seguindo as orientações recebidas pelo fraudador, a autora efetuou transferências de valores para a conta de terceiros que totalizam R\$ 20.000,00 (fls. 23/32):

- 00620 – Transf. Para c/c 0445934 Jsm Assessoria e

Gestão Empresarial – Valor R\$ 5.000,00 – Data 30/11/2022;

- 01633 – TED E HBANK Dest. JS – Valor R\$ 5.000,00 –
Data 07/12/2022;

- 01633 – TED E HBANK Dest. JC – Valor R\$ 5.000,00 –
Data 08/12/2022;

- 01633 – TED E HBANK Dest. JC – Valor R\$ 5.000,00 –
Data 08/12/2022.

Ora, se o contrato foi firmado junto ao banco réu e o valor foi por ele disponibilizado, não deveria a autora ter efetuado a devolução para a instituição financeira? Em nenhum momento causou estranheza à apelante acerca dos dados dos destinatários das transferências serem distintos do banco apelado?

Contudo, surpreendentemente, aceitou, sem contestar, as orientações dos golpistas e realizou transferências bancárias em valores elevados para a ré JSM que, ao que tudo indica, sequer tem relação com o banco apelado.

Nesse panorama, a fraude era evidente, de modo que não é crível que a autora, em nenhum momento, tenha desconfiado da higidez das orientações que lhe estavam sendo passadas pelo criminosos.

Ademais, não há qualquer documento adunado aos autos para comprovar a conversa entre as partes e demonstrar que realmente foi induzida a erro por preposto do réu a realizar o empréstimo ao invés de cancelar a contratação e a efetuar as operações financeiras.

E a alegação de que teve seu aparelho celular roubado para justificar que não possui mais as mensagens não pode ser aceita, haja vista que as conversas ficam armazenadas em servidor "nuvem" e podem ser recuperadas do banco de dados do próprio aplicativo whatsapp.

Não bastasse isso, poderia a autora ter solicitado ao réu a apresentação da referida conversa pelo canal de atendimento, já que afirma haver contatado o serviço de atendimento ao cliente da instituição financeira.

É certo que o prejuízo suportado pela autora decorreu da prática de um crime.

No entanto, o dano só foi possível em razão de sua própria conduta.

Não se pode, sem indícios concretos, simplesmente condenar o banco réu ao pagamento de quantia de valores que entende serem devidos, que não seja corroborada minimamente por elementos idôneos.

É preciso provas contundentes a respeito, sendo que, com relação à instituição financeira ré, restou tudo no campo das meras alegações, o que não pode ser acolhido, à luz do art. 373, I do CPC, como acima dito e aqui frisado.

Nesse sentido:

“A preferência do julgador por determinada prova insere-se no livre convencimento motivado e não cabe compelir o magistrado a colher com primazia determinada prova em detrimento de outras pretendidas pelas partes se, pela base do conjunto probatório tiver se convencido da verdade dos fatos” (REsp nº 67708/SP, rel.orig. Min. Gilmar Mendes, red. p/ o acórdão Min. Carme Lucia, j. em 08/02/2016).

Assim, a autora assumiu os riscos de seu comportamento, tendo em vista que contribuiu de forma decisiva para o êxito da fraude ao realizar por conta própria as transferências, em valores exacerbados para a conta bancária de terceiros estranhos.

O banco réu, no caso, não teve qualquer ingerência nem possibilidade de evitar o ocorrido.

Logo, não pode responder pela devolução do dinheiro que a própria autora enviou para os fraudadores mediante transferência bancária, pois não teve nenhuma responsabilidade nisso.

Em suma, no que tange ao banco apelado, o nexo de causalidade não está cabalmente demonstrado nos autos.

Ou seja, as provas apresentadas no feito se mostram frágeis para amparar a narrativa da autora que livremente efetuou as operações financeiras impugnadas para as contas de terceiros sem qualquer cautela.

A questão aqui difere muito das que normalmente chegam a esta Relatoria, pois o argumento comum é o de que houve acesso não permitido à conta bancária da vítima, tendo o terceiro, fraudador, realizado as operações indevidas.

Nesses casos deve ser admitida a responsabilidade do réu já que se trata de falha de segurança.

Contudo, a narrativa da autora não foi essa.

Ao contrário, admitiu expressamente que ela mesma efetuou as transferências de valores em favor de terceiros que sequer conhece, na expectativa de cancelar o contrato que foi realizado com o banco réu.

Não se desconhece que as instituições financeiras são objetivamente responsáveis pelos ilícitos ocorridos no âmbito de sua atuação, sobretudo porque configura risco da atividade.

Mas como alhures dito, é um caso excepcional.

Assim, é imperativo que os elementos existentes nos autos corroborem minimamente a narrativa dos fatos realizada na inicial, até porque a eventual dúvida deve ser resolvida em favor da parte vulnerável, conforme as normas e princípios que regem o CDC.

Contudo, não é possível decidir uma ação apenas com base em teses jurídicas se os elementos de convicção existentes nos autos contrariam a orientação fixada nessas mesmas teses.

Meras alegações que contrariam a contribuição da própria autora para a ocorrência do dano sofrido.

Os fatos narrados pela autora não encontraram qualquer corroboração nos elementos de prova carreados por ela mesma para instruir a inicial, porquanto, a todo momento reconhece haver realizado as transferências para conta da corré JSM, sem contestar.

Em suma, as provas encartadas pela autora são frágeis e insuficientes a ponto de simplesmente imputar a responsabilidade objetiva ao banco apelado.

Não se pode - sem indícios concretos - simplesmente imputar responsabilidade objetiva ao banco réu, que não seja corroborada minimamente por elementos idôneos.

É preciso provas contundentes a respeito, sendo que restou tudo no campo das meras alegações, o que não pode ser acolhido, à luz do art. 373, I do CPC.

Nesse sentido:

“A preferência do julgador por determinada prova insere-se no livre convencimento motivado e não cabe compelir o magistrado a colher com primazia determinada prova em detrimento de outras pretendidas pelas partes se, pela base do conjunto probatório tiver se convencido da verdade dos fatos” (REsp nº 67708/SP, rel.orig. Min. Gilmar Mendes, red. p/ o acórdão Min. Carme Lucia, j. em 08/02/2016).

Em casos similares, “mutatis mutandis”:

“APELAÇÃO DO AUTOR SERVIÇOS BANCÁRIOS "Golpe da Falsa Central Telefônica" Autor que se descuidou do dever de guarda de seus recursos financeiros, realizando manobras em seu dispositivo móvel sob orientação de estelionatário que se passou por funcionário do banco em ligação telefônica Ausência de prova, sequer indício, de que o número de telefone indicado pelo autor corresponde à chamada recebida A mando do golpista, sob a premissa de bloquear empréstimo consignado contratado em seu nome, o autor instalou aplicativo que possibilitou o acesso remoto ao seu celular Superveniência de transações bancárias não reconhecidas Vazamento de dados inocorrente Culpa exclusiva da vítima a arrear a responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14, § 3.º, inciso II, CDC) PRECEDENTES DESTES TJSP Ofensa moral, à minguada de conduta ilícita do réu, não configurada Aplicação do disposto no art. 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça deste Estado, com o acréscimo dos fundamentos declinados neste voto RECURSO DESPROVIDO”. (TJSP; Apelação Cível 1011424-18.2023.8.26.0066; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma I (Direito Privado 2); Foro de Barretos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/10/2024; Data de Registro: 16/10/2024).

“APELAÇÃO CÍVEL Contratos bancários Golpe do falso funcionário ou da falsa central de atendimento Parte autora que seguiu as diretrizes enviadas por fraudadores, culminando transferências indevidas de valores Fortuito interno não demonstrado diante das

provas dos autos - Impossibilidade de responsabilizar o banco objetivamente pelos danos por ela suportados - Ausência de ilícito por parte da ré - Culpa exclusiva de terceiro ou da parte autora - Excludente de responsabilidade constatada Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Culpa exclusiva de terceiro e da vítima Sentença mantida Recurso desprovido". (TJSP; Apelação Cível 1023541-79.2023.8.26.0506; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma V (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Preto - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/10/2024; Data de Registro: 11/10/2024).

Logo, inexistente causalidade entre o dano suportado pela autora e eventual conduta, omissão, ou falha na prestação de serviços do banco apelado, motivo pelo qual não se aplica ao caso a orientação contida no enunciado da Súmula nº 479 do STJ.

Cuida-se, na realidade, de fortuito externo consubstanciado em ato ilícito de responsabilidade exclusiva da consumidora e do corréu estranho ao contrato e à relação de consumo.

Assim, com relação ao banco réu, não prospera a pretensão declaratória e reparatória formulada, de sorte que a sentença recorrida, no que tange ao referido apelado, deve ser mantida.

Por derradeiro, majoram-se os honorários sucumbenciais, fixados em favor do patrono do banco apelado, para 11% sobre o valor da causa, observada a gratuidade judiciária concedida às fls. 56.

Diante do exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

ACHILE ALESINA

Relator