



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000294259

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000902-86.2023.8.26.0047, da Comarca de Assis, em que é apelante PATRICIA BATISTA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO PAN S/A e CENTRAL CARTÕES ASSESSORIA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 PEDRO KODAMA (Presidente), JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO E DANIEL BLIKSTEIN.

São Paulo, 1º de abril de 2026.

PEDRO KODAMA
relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Voto nº 37950

Apelação nº 1000902-86.2023.8.26.0047

Comarca: Assis

Apelante: Patrícia Batista da Silva

Apelados: Banco Pan S/A e Central de Cartões Assessoria Ltda

Juiz (a): Diogo Porto Vieira Bertolucci

Apelação. Ação declaratória de inexistência de débito c/c pedido de repetição do indébito e condenação em danos morais. Regularidade da contratação impugnada pela autora. Boleto fraudulento. Ausência de comprovação de que a fraude narrada pela autora tenha ocorrido por culpa dos réus. Ausência de comprovação de falha na prestação de serviços pelos réus. Ônus da prova que incumbia à autora, em conformidade com o art. 373, I, do Código de Processo Civil. Multa por litigância de má-fé mantida. Sentença de improcedência mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 250/255, cujo relatório adoto em complemento, que julgou improcedentes os pedidos formulados na ação declaratória de inexistência de débito c/c pedido de repetição do indébito e condenação em danos morais, proposta por Patrícia Batista da Silva contra Banco Pan S/A e Central de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Cartões Assessoria Ltda. A autora foi condenada ao pagamento de multa por litigância de má-fé equivalente a 5% do valor atualizado da causa, nos termos do artigo 80, II, do CPC. Sucumbente, a autora foi condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor dado à causa, anotada a gratuidade concedida.

Inconformada, a autora apela arguindo preliminar de cerceamento de defesa, tendo em vista a supressão da realização de prova pericial, imprescindível no presente caso. Discorre que o "golpe do boleto" ou da "falsa central de atendimento", viabilizado por técnicas de engenharia social, é um risco inerente à atividade bancária na era digital. Relata que a falha do banco não está apenas na contratação inicial, mas em seu dever de segurança, que se mostrou falho ao permitir que fraudadores tivessem acesso a dados sigilosos da Apelante (valor do empréstimo, dados pessoais) para aplicar o golpe com aparência de legitimidade. Relata que atribuir "culpa exclusiva" a uma consumidora idosa, pensionista e hipervulnerável, por não ter percebido a complexidade de uma fraude sofisticada, é ignorar a assimetria da relação de consumo e o dever de proteção imposto ao fornecedor art. 6º, VIII, e art. 14 do CDC. Afirma que não "alterou a verdade dos fatos". Pelo contrário, narrou exatamente o que lhe ocorreu: foi surpreendida por um empréstimo que não solicitou e, em seguida, ludibriada por criminosos que se passaram pelo banco para subtrair o valor. Afirma que sua negativa da contratação reflete a ausência de seu consentimento livre e informado. Sustenta que os réus devem ser acolhidos os pedidos de repetição do indébito e de indenização por danos morais. Requer o acolhimento da preliminar de cerceamento de defesa. Subsidiariamente, requer a declaração de inexistência do débito referente ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

contrato nº 367206911-3, com a cessação definitiva dos descontos no benefício da apelante, bem como na condenação dos réus na repetição do indébito em dobro dos valores indevidamente descontados, com juros e correção monetária, além de danos morais e o afastamento da condenação da apelante por litigância de má-fé (fls. 259/265).

Recurso tempestivo, anotada a gratuidade concedida à autora/apelante (fls. 41/42).

O apelado apresentou contrarrazões, requerendo o desprovimento do recurso (fls. 272/283).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A autora alega na inicial, em síntese, que é aposentada do INSS e notou descontos em seu benefício, no valor de R\$ 319,00, referente a suposto contrato de empréstimo nº 367206911-3, datado de 11/2022, no importe de R\$ 10.708,46. Sustenta que jamais contratou qualquer empréstimo ou autorizou descontos em seu benefício, tendo sido vítima de fraude. Narra que recebeu ligação supostamente do banco/réu informando sobre concessão de empréstimo consignado e que, caso discordasse do valor creditado, poderia fazer estorno mediante pagamento de boleto bancário. Afirma que, em seguida, recebeu boleto tendo como beneficiário final a empresa Central Cartões Assessoria Ltda, no valor de R\$ 8.910,46, bem como realizou depósito via



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

TED em nome "CENTRAL CARTÕES" no valor de R\$ 998,46. Requer a procedência dos pedidos para que seja declarada a inexigibilidade do contrato fraudulento, cessação dos descontos, devolução em dobro dos valores descontados indevidamente e condenação ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 01/13).

O corréu Banco Pan, em resposta, alega que houve contratação do empréstimo por via digital, com validação de todos os dados cadastrais da autora, tendo o valor sido liberado em favor desta na data da contratação. Impugna os pleitos de danos materiais e morais, requerendo o acolhimento das preliminares ou a total improcedência dos pedidos iniciais (fls. 66/83).

A corré Central Cartões Assessoria foi citada por edital e apresentou contestação por negativa geral (fls. 223/226), por meio de seu curador especial (fls. 207).

Inicialmente, cumpre observar não ser o caso de acolhimento da preliminar de cerceamento de defesa arguida.

O julgamento antecipado não implicou cerceamento de defesa. Todas as questões apresentadas independem de produção de outras provas, já que aquelas produzidas nos autos são suficientes para o deslinde do feito.

Já decidiu o Supremo Tribunal Federal que a necessidade da produção de prova há de ficar evidenciada para que o julgamento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

antecipado da lide implique cerceamento de defesa. A antecipação é legítima se os aspectos decisivos estão suficientemente líquidos para embasar o convencimento do Magistrado (RE nº 101.171-8/SP, Rel. Min. FRANCISCO REZEK).

Veja-se, no mesmo sentido, entendimento do Superior Tribunal de Justiça: “Presentes as condições que ensejam o julgamento antecipado da causa, é dever do juiz, e não mera faculdade, assim proceder” (4ª Turma, Resp 2.832 – RJ, rel. Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO, j. 14.8.90 – DJU 17.9.90, p. 9.513).

Ademais, consoante o disposto no art. 139 do CPC, cabe ao Juiz a direção do processo, devendo determinar as provas necessárias (art. 370 do CPC). E é firme a jurisprudência no sentido de que o juiz tem o poder-dever de indeferir a produção de provas inúteis ou quando os elementos constantes dos autos já permitirem o seu julgamento:

“... Quanto à necessidade da produção de provas, o juiz tem o poder-dever de julgar a lide antecipadamente, desprezando a realização de audiência para a produção de provas ao constatar que o acervo documental é suficiente para nortear e instruir seu entendimento. É do seu livre convencimento o deferimento de pedido para a produção de quaisquer provas que entender pertinentes ao julgamento da lide ...” (Superior Tribunal de Justiça, AgRg no Ag 738.889/RS, Rel. Ministro JOSÉ DELGADO, PRIMEIRA TURMA, julgado em 18/04/2006, DJ 22/05/2006, p. 160).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Esta C. Câmara decidiu no mesmo sentido:

“CERCEAMENTO DE DEFESA – Inocorrência – Desnecessidade de realização de prova pericial contábil – Matéria de fato bem demonstrada por meio de documentos – Preliminar afastada. [...]” (Agravo Interno 1041385-43.2016.8.26.0100; Relator JOSÉ TARCISO BERALDO; 37ª Câmara de Direito Privado; j. 22/05/2018).

Assim, a preliminar deve ser rejeitada.

No mérito, a r. sentença apelada deve ser mantida por seus próprios jurídicos fundamentos. Cabe, entretanto, acrescentar ao *decisum* algumas considerações a respeito.

Anote-se que, em regra, o ônus de provar o alegado é da autora, em conformidade com o art. 373, I, do Código de Processo Civil que dispõe:

Art. 373. O ônus da prova incumbe:

I - ao autor, quanto ao fato constitutivo do seu direito;

A propósito do ônus da prova, observa VICENTE GRECO FILHO, em sua obra *Direito Processual Civil Brasileiro*, Volume 2, Editora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Saraiva, 21^a edição, página 235:

“O autor, na inicial, afirma certos fatos porque deles pretende determinada consequência de direito; esses são os fatos constitutivos que lhe incumbe provar sob pena de perder a demanda. A dúvida ou insuficiência de prova quanto a fato constitutivo milita contra o autor. O juiz julgará o pedido improcedente se o autor não provar suficientemente o fato constitutivo de seu direito”.

Excepcionalmente, o ordenamento permite a inversão do ônus da prova, verificadas determinadas circunstâncias. Contudo, não é o caso de se aplicar tal inversão, baseada na legislação consumerista, pois além de inexistir relação de consumo entre as partes, não estão presentes no caso os seus requisitos legais como o da verossimilhança das alegações e o da hipossuficiência.

Já decidiu o Superior Tribunal de Justiça:

“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. AÇÃO SECURITÁRIA. SISTEMA FINANCEIRO DA HABITAÇÃO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. AFASTAMENTO. SÚMULA 7 DO STJ. AGRAVO NÃO PROVIDO. 1. Segundo a orientação jurisprudencial desta Corte de Justiça, a inversão do ônus da prova é realizada a critério do juiz mediante a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

verificação da verossimilhança das alegações da parte, de sua hipossuficiência ou da maior facilidade na obtenção da prova, requisitos cuja apreciação implica análise do acervo fático-probatório dos autos, providência vedada na via estreita do recurso especial, nos termos da Súmula 7/STJ. 2. Agravo interno a que se nega provimento.” (AgInt no AREsp 1272703/SP, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 27/11/2018, DJe 07/12/2018)

O corréu Banco Pan trouxe aos autos documentação robusta comprobatória da contratação (fls. 84/104), demonstrando que o empréstimo foi celebrado por meio eletrônico, com os seguintes elementos de segurança: *selfie*/fotografia da autora (fls. 84), protocolo de assinatura eletrônica contendo data, horário, geolocalização (fls. 100/101), ID da sessão do usuário, número do celular e IP, bem como comprovante de pagamento demonstrando o efetivo crédito do valor na conta da requerente (fls. 105/106).

A documentação apresentada pelo corréu Banco Pan evidencia que a contratação foi realizada mediante procedimento eletrônico idôneo, com validação biométrica e dados que permitem confirmar inequivocamente a identificação da consumidora e sua concordância com a proposta formulada.

Diante da prova produzida pelo corréu Banco Pan, a contratação eletrônica é válida e regular, sendo os descontos realizados no



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

benefício previdenciário da autora decorrentes de exercício regular de direito do banco credor.

Posteriormente a contratação, que foi realizada de forma regular e válida, a autora foi vítima de fraude perpetrada por terceiros, conhecida como "golpe do boleto fraudado". Conforme narrado na inicial, a autora recebeu ligação telefônica de pessoa que se identificou como preposto do banco, oferecendo possibilidade de estorno do empréstimo mediante pagamento de boleto bancário. Em seguida, recebeu boleto com destinatário diverso (CENTRAL CARTÕES ASSESSORIA LTDA) e realizou tanto o pagamento deste (R\$ 8.910,46) quanto a transferência bancária adicional (R\$ 998,46).

Apesar de a autora indicar ter suportado o prejuízo referente ao pagamento do boleto fraudulento, no valor do empréstimo, inexistem provas de que o documento foi adulterado pelos réus ou que estes tiveram qualquer participação na fraude, situação essa que afasta a responsabilidade destes pelo prejuízo alegado.

O fato de a vítima ter agido sem a diligência em confirmar a veracidade dos dados envolvendo o boleto para pagamento não pode ser transferida de forma automática aos réus. Inexistindo comprovação de falha na prestação de serviços ou qualquer ato ilícito por parte dos réus não há que se falar em direito de regresso em favor da autora.

Ainda, não há provas de que os réus se beneficiaram com a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

referida transação irregular. Em verdade, quem se enriqueceu indevidamente, embolsando valores da conta do consumidor, foi o terceiro desconhecido que aplicou o golpe.

Ante a ausência de qualquer comprovação da má prestação de serviços ou qualquer ato ilícito praticado pelos réus, não há que se falar em acolhimento dos pedidos de indenização.

Nesse sentido, bem ponderou o Juízo *a quo* (fls. 252/253):

“Embora válida a contratação do empréstimo, verifica-se que a autora foi posteriormente vítima de fraude perpetrada por terceiros, conhecida como "golpe do boleto fraudado". Conforme narrado na inicial, a requerente recebeu ligação telefônica de pessoa que se identificou como preposto do banco, oferecendo possibilidade de estorno do empréstimo mediante pagamento de boleto bancário. Em seguida, recebeu boleto com destinatário diverso (CENTRAL CARTÕES ASSESSORIA LTDA) e realizou tanto o pagamento deste (R\$ 8.910,46) quanto transferência bancária adicional (R\$ 998,46).

A responsabilidade dos fornecedores de serviços pelos danos causados aos consumidores é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

independendo da comprovação de culpa e decorrendo do próprio risco da atividade desenvolvida. Para configuração da responsabilidade civil, devem concorrer três elementos essenciais: ação ou omissão, dano e nexos causal entre o fato lesivo e o prejuízo. A ausência de qualquer destes elementos exclui o dever de indenizar, conforme as excludentes previstas no §3º do artigo 14 do CDC: inexistência de defeito ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

No caso dos autos, não se vislumbra nexos causal entre eventual conduta dos réus e os danos alegados pela autora. A fraude decorreu de ação de terceiros estelionatários que, mediante astúcia, ludibriaram a requerente, fazendo-a acreditar na possibilidade de estorno do empréstimo legitimamente contratado.

Relevante destacar que não há indícios de que a fraude tenha origem no sistema eletrônico do banco, em suas agências ou por qualquer meio oficial de seu sistema informatizado. Inexiste elemento probatório que demonstre falha de segurança dos serviços bancários capaz de ensejar responsabilização da instituição financeira. A situação seria diversa caso a autora tivesse acessado o sistema eletrônico oficial do banco ou utilizado canais de atendimento oficiais e, por meio destes, terceiros fraudadores tivessem alterado dados do boleto com informações privilegiadas e sigilosas. Tal cenário



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

caracterizaria falha de segurança, conforme entendimento cristalizado na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Todavia, o quadro fático delineado nos autos revela que a fraude decorreu de contato telefônico externo ao sistema bancário, seguido de envio de boleto com destinatário manifestamente diverso do credor original. A própria divergência entre o valor total do empréstimo e a soma dos pagamentos realizados pela autora (boleto + transferência) deveria ter alertado para a irregularidade da operação.”

Em hipótese semelhante, esta C. Câmara já se manifestou:

“Apelação. Prestação de serviços bancários. Ação de repetição de indébito c.c. indenização por danos morais. Boleto fraudulento. Ausência de comprovação de que a fraude narrada pelo autor tenha ocorrido no ambiente da instituição financeira/ré ou por culpa desta. Ônus da prova que incumbia ao autor, em conformidade com o art. 373, I, do Código de Processo Civil. Sentença de parcial procedência reformada. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1008834-67.2019.8.26.0047; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado, desta Relatoria, j. 04/08/2021)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

“APELAÇÃO – AÇÃO ORDINÁRIA – Bancários - Pagamento referente a quitação (última parcela) de financiamento de veículo – Boleto falso, obtido via 'WhatsApp' – Pagamento não confirmado pelo credor - Direcionamento do pagamento para terceiro desconhecido – Novo pagamento realizado pela autora – Pleito de devolução do valor - Sentença de procedência – Insurgência recursal do réu – Indevida a devolução do valor – Falha na prestação de serviço não verificada – Dano material não caracterizado – Sentença reformada – RECURSO PROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1003401-07.2021.8.26.0405; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/10/2021; Data de Registro: 07/10/2021)

“APELAÇÃO – “AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS” – Pagamento de parcelas de financiamento de veículo – Boleto falso, recebido aplicativo de mensagens – Falta de cautela do consumidor – Ausência de responsabilidade do réu – Culpa exclusiva do consumidor – Art. 14, §3º, II, do CDC – Sentença de improcedência mantida – RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1008600-86.2020.8.26.0003” (Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/09/2021; Data de Registro: 15/09/2021)

Não deve ser acolhido o pedido de afastamento da multa por litigância de má-fé imputada à autora em 5% do valor atualizado da causa (R\$ 73.542,30 – fls. 13). A análise das provas revela que a autora alterou substancialmente a verdade dos fatos, negando a contratação que efetivamente realizou, buscando beneficiar-se de situação fraudulenta perpetrada por terceiros. Tal conduta configura litigância de má-fé, nos termos do artigo 80, inciso II, do CPC, sendo devida a aplicação de multa, que deve ser mantida.

Destarte, o recurso deve ser desprovido, mantendo-se a r. sentença por todos os seus fundamentos e pelos ora acrescentados.

Cabível a majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais, nos termos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil. Os honorários advocatícios foram arbitrados na r. sentença, em razão da sucumbência do autor em 10% do valor da causa (R\$ 73.542,30 – fls. 13. Nos termos do dispositivo legal acima citado, elevo os honorários em prol da ré/apelada para 15% do valor da causa atualizado, anotada a gratuidade (fls. 41).

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

PEDRO KODAMA
Relator
(Assinatura eletrônica)