



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000002143

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004881-14.2025.8.26.0297, da Comarca de Jales, em que é apelante JOÃO BATISTA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO PAN S/A.

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 sem voto), ELÓI ESTEVÃO TROLY E RODOLFO PELLIZARI.

São Paulo, 10 de janeiro de 2026.

MENDES PEREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº: 39874
Apelação Cível nº: 1004881-14.2025.8.26.0297
Apelante: João Batista
Apelado: Banco Pan S/A
Comarca: Jales
15ª Câmara de Direito Privado

Ação declaratória de inexistência/inexigibilidade de contratos bancários c.c. repetição dobrada de valores e indenização danos morais - Contratações de empréstimos e transferência de quantias promovidas por fraudador, após tratativas desenvolvidas com o postulante via aplicativo WhatsApp - Autor apelante que, não adotando as cautelas mínimas necessárias, seguiu as orientações do interlocutor, seguindo orientações e realizando transações - Culpa exclusiva da vítima - Ausência de comprovação de que a fraude tenha ocorrido no ambiente do réu ou por sua culpa - Aplicação do CDC que, por si só, não implica na obrigatoriedade de uma solução jurídica favorável ao consumidor - Postulante descumpriu ônus que era seu (art. 373, inc. I, do CPC) - Sentença de improcedência mantida - Sucumbência do demandante - Recurso improvido.

Cuidando-se de ação declaratória de inexistência/inexigibilidade de contratos bancários c.c. repetição dobrada de valores e indenização danos morais, movida por JOÃO BATISTA em face do BANCO PAN S/A, onde aduz o autor que foi vítima de fraude bancária por falha no sistema do réu, a r. sentença de fls. 64/68, aplicando as regras consumeristas à hipótese em tela e considerando que houve culpa exclusiva da vítima, julgou a demanda improcedente.

Por conseguinte, carrou ao postulante sucumbência de custas e despesas processuais, observada a sua condição de beneficiário de gratuidade judiciária, sem condenação em honorários advocatícios em virtude da revelia do banco requerido.

Recorreu o autor a este E. Tribunal (fls. 71), buscando a modificação do julgado com inversão sucumbencial, em síntese insistindo nas argumentações exordiais de que, no dia 02/10/2024, foi vítima de golpe bancário, porque teria havido falha no serviço prestado pelo ora apelado, de modo que merece ver declarados inexistentes/inexigíveis os questionados contratos de empréstimo, bem como ser restituído de valores e indenizado pelos danos morais

sofridos, em especial diante da revelia do banco apelado.

O recurso foi recebido, processado e respondido a fls. 81, ocasião em que o recorrido arguiu preliminar de ilegitimidade passiva “ad causam”. Os autos subiram em seguida.

É o relatório.

A matéria preliminar levantada em contrarrazões confunde-se com o mérito da disputa, merecendo julgamento conjunto.

No mérito, assenta-se que o inconformismo manifestado não merece acolhimento, malgrado as assertivas recursais.

Isso porque sustentou o autor na exordial que, no dia 02/10/2024, recebeu contato via aplicativo WhatsApp de uma pessoa identificada como “Larissa”, que se apresentou como representante do réu Banco Pan S/A, informando que o réu estava “comprando” o saldo devedor que o postulante possuía com o Banco Itaú S/A, havendo ainda promessa de redução do valor das parcelas. Nessa ocasião, acreditando que se tratava de um “processo de renegociação... seguiu todas as orientações passadas pela interlocutora Larissa”, inclusive realizando um depósito de R\$3.200,00 para a desconhecida pessoa de "Rafael L. de Almeida".

Seguiu aduzindo que dias depois, ao receber sua aposentadoria, percebeu que o valor dos seus proventos estavam abaixo do esperado e, ao verificar o extrato de sua conta, constatou a existência de empréstimos realizados com o réu Banco Pan S/A, sem a prometida quitação dos empréstimos formulados com o Banco Itaú S/A, sendo: i) Contrato de empréstimo consignado nº 392175 036-4, no valor de R\$2.645,29, para ser pago em 84 parcelas mensais de R\$59,23; ii) Contrato nº 792175195-9, no valor de R\$2.216,00, com RMC de R\$75,90; iii) Contrato de cartão de crédito consignado nº 792175354-2, no valor de R\$2.216,00, também com RMC de R\$75,90.

Destarte, sustentando que a fraude só foi possível devido à fragilidade do sistema do réu e que são aplicáveis as regras consumeristas à hipótese em tela, pediu inversão do ônus probatório; gratuidade judiciária (deferida a fls. 52); antecipação de tutela objetivando

imediate suspensão dos descontos das parcelas nos seus proventos de aposentadoria (denegada a fls. 52); declaração de inexistência/inexigibilidade das contratações controvertidas; repetição dobrada de valores; e condenação do banco ao pagamento de indenização por dano moral no importe de R\$15.000,00, mais consectários de estilo.

Diante desse quadro, tem-se que competia ao autor apelante provar as suas alegações (art. 373, inc. I, do CPC), uma vez que, não obstante a relação jurídica entre as partes seja regida pelas regras do CDC (Lei 8078/90), com inversão do “onus probandi”, os subsídios no feito beneficiam apenas ao banco, pois a aplicação do Código de Defesa do Consumidor não implica, por si só, na obrigatoriedade de uma solução jurídica favorável ao consumidor, ainda que sopesada a revelia do réu apelado.

No mínimo, deveria o postulante apontar a verossimilhança de suas alegações, de modo que a inobservância de tal incumbência impede o reconhecimento da responsabilidade objetiva do banco.

“In casu”, não ficou comprovado que o recorrido teria participado do evento danoso. Ao revés, o próprio recorrente registrou na exordial que, quando do recebimento da mensagem WhatsApp que acreditava ser proveniente do Banco Pan S/A, aceitou instruções da interlocutora Larissa, efetuando procedimentos e transferindo valores à desconhecida pessoa denominada Rafael. Indubitável que, agindo o autor dessa maneira, permitiu que os “golpistas” lograssem êxito com o golpe.

É de se destacar que a falta de cautela do apelante com relação à verificação da autenticidade da mensagem via aplicativo WhatsApp não pode ser imputada ao apelado, mormente porque, repisa-se, a alegação de que houve falha nos serviços do banco não ficou comprovada. O fato de o postulante agir sem acautelar-se quanto às informações prestadas por desconhecida pessoa (Larissa), que se fez passar por funcionário/preposto do banco, não pode ser transferida de forma automática ao apelado Banco Pan S/A.

Aliás, nem mesmo verificou se o número de contato com o qual estava tratando seria do requerido. Conforme relato exordial, apenas acreditou nas informações de que o Banco Pan S/A estava comprando o saldo devedor que possui com o Banco Itaú S/A, prometendo reduzir o valor das parcelas dos empréstimos que possui com o Banco Itaú S/A”,

as quais, em si mesmo, não levam à presunção de confiabilidade ante as práticas delituosas comumente anunciadas por veículos de comunicação e pelos próprios bancos. Em suma, devia e podia o autor ter sido mais prudente quando do recebimento do telefonema.

Por conseguinte, é correto deduzir que tal ausência de precaução foi determinante para a fraude, uma vez que, ao realizar voluntariamente as operações pormenorizadas na exordial, permitiu a concretização do evento danoso, que não pode ser imputado ao banco recorrido. Destarte, nada deve o apelado restituir ou indenizar ao apelante, de maneira que não merece crítica a certa ponderação do Juízo de primeiro grau, no sentido de que:

“(...) Apesar de regularmente citada a parte requerida não apresentou contestação

tempestivamente (certidão de fls. 58), incidindo, portanto, nos efeitos da revelia, previstos no art. 344 do Código de Processo Civil.

Contudo, observo que o efeito de se considerar verdadeiros todos os fatos narrados na inicial não impede o reconhecimento de questões jurídicas impeditivas da pretensão ajuizada pela parte autora. De fato, a revelia produz efeitos (relativos) sobre os fatos, mas não sobre o direito, sendo que este deve ser analisado independentemente daqueles.

No mérito, o pedido é improcedente...

Com efeito, não obstante se reconheça a existência da fraude descrita na petição inicial, concluo que ela somente se aperfeiçoou através da pronta iniciativa do autor em atender à solicitação do terceiro fraudador, e enviar espontaneamente seus dados e seguir instruções passadas pelos estelionatários, quando o correto seria checar junto ao banco, a veracidade do contato recebido.

Diante da dinâmica dos fatos, não se vislumbra qualquer responsabilidade do requerido para a concretização do embuste, o que seria necessário para responsabilizá-lo a esse respeito.

Em outras palavras, a trapaça só foi possível por conta da extrema falta de cuidado do requerente, que poderia facilmente checar a veracidade do contato, através de outra ligação telefônica, desta feita, diretamente ao canal de atendimento do banco...

No caso dos autos, não obstante o teor das alegações e o conteúdo dos documentos juntados, repita-se, é certo que o requerente não adotou os cuidados necessários e recomendados para evitar a contratação de empréstimo em seu nome.

Sendo assim, diante da conclusão de que a invasão descrita na inicial se deu por culpa exclusiva da vítima, verifica-se presente a hipótese excludente da responsabilidade do fornecedor prevista no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor” (fls. 65/66).

A propósito, nessa mesma linha de raciocínio a orientação jurisprudencial deste E. Tribunal de Justiça, analisando casos parelhos ao presente. Confira-se:

“Recurso de apelação interposto contra r. sentença pela qual foi julgada improcedente ação de reparação de danos - Alegação de incorreção, com pedido de reforma - Transferência de valores promovidos pelo autor, após tratativas desenvolvidas pelo aplicativo 'WhatsApp' - Recorrente que não adotou as cautelas mínimas necessárias para evitar a transferência de valores que alega indevida - Inocorrência do denominado fortuito interno - Circunstância que afasta a incidência da súmula nº 479, nos moldes em que editada pelo C. STJ - Aplicação do código de defesa do consumidor que não deve implicar no irrestrito acolhimento dos inconsistentes reclamos deduzidos pelo autor... Recurso não provido” (TJSP, 16ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível nº 1044220-83.2021.8.26.0114, REL. DES. SIMÕES DE VERGUEIRO, j. 15/02/2024);

“Responsabilidade civil - Pretensão na declaração de inexigibilidade do débito relativo à parcela do contrato de financiamento de veículo, além de indenização por danos morais - Golpe do 'boleto falso'- Sentença de improcedência -

Insurgência da autora - Não acolhimento - Boleto falso encaminhado por meio de aplicativo de mensagens (WhatsApp) - Autora que não se serviu dos canais oficiais para obter o documento para pagamento, tampouco verificou se o número de contato com o qual estava tratando seria do banco - Além disso, pagamento do boleto realizado a beneficiário diverso da ré - Ausência de cautela da autora que foi determinante para a fraude - Típico caso de excludente de responsabilidade - Inteligência do inciso II, § 3º, do art. 14, do CDC - Sentença mantida - Apelo desprovido” (TJSP, 12ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível nº 1002309-84.2022.8.26.0299, REL. DES. JACOB VALENTE, j. 18/01/2024);

“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, 37ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível nº 1008600-86.2020.8.26.0003, RELª. DESª. ANA CATARINA STRAUCH, j. 14/09/2021);

“Apelação. Prestação de serviço bancário. Ação de ressarcimento por danos materiais. Transações não reconhecidas pela autora. Prova dos autos demonstra que ela forneceu dados sigilosos a terceiro estelionatário. Culpa exclusiva da vítima que atua como excludente de responsabilidade do réu. Inversão do ônus de sucumbência. Sentença de procedência reformada. Recurso provido” (TJSP, 37ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível nº 1010264-61.2019.8.26.0562, REL. DES. SÉRGIO GOMES, j. 13/11/2019).

Nessas circunstâncias, resolve-se que nada há para ser modificado na solução combatida, que permanece intocável, inclusive por suas apropriadas razões e no que pertine aos encargos sucumbenciais atribuídos à autora apelante, registrando-se que, diante da presença do banco réu em contrarrazões, fica condenado a pagar honorários advocatícios ora fixados em 10% do valor dado à causa de R\$19.008,60, observada a sua condição de beneficiário de gratuidade judiciária (fls. 52).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Com esses fundamentos, nega-se provimento ao recurso.

MENDES PEREIRA
Relator