



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001298317

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1040791-74.2022.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante MARIA VERA FERREIRA LIMA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO BRADESCO S/A e BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E M.A. BARBOSA DE FREITAS.

São Paulo, 15 de dezembro de 2025.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1040791-74.2022.8.26.0114

Apelante: Maria Vera Ferreira Lima (Justiça Gratuita)

Apelado(a): Banco Bradesco S/A

Juiz(a) de Direito: Marcos Hideaki Sato

Voto nº 3.997/pms

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO LEGÍTIMO. AUTORA QUE TERIA SIDO CONTATADA POR FRAUDADORES OFERECENDO PORTABILIDADE EM MELHORES CONDIÇÕES. LIGAÇÃO E CONVERSAS DE WHATSAPP NÃO COMPROVADAS. CONTRATOS SUPOSTAMENTE FRAUDULENTOS QUE FORAM QUITADOS PELOS SUPOSTOS MELIANTES. ALEGAÇÕES AUTORAIS DESPROVIDAS DE MÍNIMA VEROSSIMILHANÇA. REVELIA PARCIAL EM LITISCONSÓRCIO PASSIVO. PRESUNÇÃO DE VERACIDADE QUE NÃO SE FORMA QUANDO PARTE DOS RÉUS CONTESTA A DEMANDA. AUTORA QUE NÃO SE DESINCUMBIU MINIMAMENTE DO SEU ÔNUS PROBATÓRIO. AUSÊNCIA DE ELEMENTOS MÍNIMOS A PERMITIR O ACOLHIMENTO DO PEDIDO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta pela autora contra sentença que julgou improcedentes pedidos de declaração de nulidade de três contratos de empréstimo consignado celebrados com o Banco Pan, de responsabilidade civil das instituições financeiras e consultorias envolvidas, e de restituição e indenização por danos morais e materiais, sob o argumento de que teria sido vítima de fraude perpetrada por terceiros que, por meio de contatos telefônicos e via WhatsApp, a teriam induzido à celebração de novos empréstimos quando buscava apenas reduzir parcelas de contrato legítimo mantido com o Banco Bradesco.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se há revelia das rés FS Propaganda/Agência Dude e Azul Consultoria, com presunção de veracidade dos fatos alegados; (ii) estabelecer se os contratos firmados com o Banco Pan são inválidos por alegada fraude e erro substancial; (iii) verificar se há responsabilidade civil dos réus pelos descontos realizados em benefício previdenciário da autora; e (iv) determinar se há direito à restituição de

valores e à indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Aplica-se o art. 345, I, do CPC para afastar a presunção de veracidade decorrente da revelia quando houver pluralidade de réus e ao menos um deles contestar a ação.

4. Exige-se demonstração mínima da alegada fraude, ônus que permanece com a autora, especialmente quando não apresentados *prints*, registros de conversas, gravações ou qualquer indício documental das supostas tratativas via WhatsApp que a teriam induzido em erro.

5. Considera-se que as divergências pontuais nos dados constantes dos contratos não bastam para comprovar indução fraudulenta, sobretudo quando a autora admite ter recebido os valores dos empréstimos e não esclarece adequadamente a origem dos contatos que teriam provocado a contratação, bem como admite que parte deles foi quitada pelos supostos estelionatários.

6. Reconhece-se a ausência denexo causal entre a conduta dos bancos e o alegado dano, sobretudo diante da possibilidade de culpa exclusiva da vítima por ausência de cautela mínima na verificação da legitimidade dos supostos atendimentos recebidos.

7. Conclui-se que não estão caracterizados danos materiais ou morais, ante a falta de prova de conduta ilícita imputável às instituições financeiras.

IV. DISPOSITIVO

8. Apelação cível conhecida e desprovida.

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 344, 345, I, e 389; CDC, arts. 14 e 42; MP nº 2.200-2/01.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível nº 1030691-48.2022.8.26.0506.

Trata-se de apelação interposta pela autora em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou improcedente o pedido e fixou honorários em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual (fls. 413/419).

Apela a autora, alegando que deve ser decretada a revelia e aplicada a pena de confissão às apeladas FS Propaganda e Publicidade Ltda. e Azul Consultoria Financeira e Investimentos Ltda., uma vez que foram devidamente citadas (fls. 162 e 379) e deixaram de contestar a ação, presumindo-se verdadeiros os fatos alegados, conforme arts. 344 e 389 do CPC; que foi vítima de golpe ao ser contatada por suposta representante (“All Corp”) oferecendo redução de

parcelas de empréstimo legítimo mantido com o Banco Bradesco; que, em verdade, foram realizados três novos empréstimos não solicitados junto ao Banco Pan, totalizando R\$ 43.758,82; que, induzida a erro e acreditando estar cancelando as operações fraudulentas, devolveu integralmente os valores creditados mediante pagamento de boletos emitidos em favor das apeladas FS Propaganda (R\$ 33.642,29) e Azul Consultoria (R\$ 10.116,53); que, apesar da devolução dos valores, os descontos em seu benefício previdenciário persistiram; que os contratos digitais apresentados pelo Banco Pan (n. 350115876-4, n. 347568894-5 e n. 347522001-2) são nulos e fraudulentos, pois contêm dados incorretos da apelante, como endereço em cidade diversa (São Paulo/SP ao invés de Campinas/SP), data de expedição do RG errada e número de celular desconhecido; que tais contratos não possuem assinatura válida, nem certificação ICP-Brasil, e a geolocalização apresentada é imprecisa, violando a MP n. 2.200-2/01; que desconhece a suposta cessão de crédito alegada pelo Banco Bradesco e os contratos dela derivados; que houve falha na prestação do serviço e responsabilidade objetiva das instituições financeiras (Banco Pan e Banco Bradesco) por fraudes praticadas por terceiros (fortuito interno), consoante Súmula 479 do STJ e arts. 14 e 42 do CDC; que a apelante é pessoa hipervulnerável, idosa e de baixa instrução; que faz jus à repetição do indébito em dobro, totalizando R\$ 14.552,22, referente aos descontos indevidos já realizados (R\$ 6.479,00 de valor simples), devidamente atualizados com juros e correção monetária; que deve ser indenizada por danos morais no importe sugerido de R\$ 8.000,00, em razão da privação de verba alimentar (aposentadoria), do desvio produtivo do consumidor e da angústia sofrida (fls. 516/541).

O recurso é tempestivo e está isento do preparo (gratuidade da justiça – fls. 155).

Foram apresentadas contrarrazões apenas pelo Banco Bradesco (fls. 545/562), e não houve oposição ao julgamento virtual.

É o **relatório**.

Em apertada síntese, narra a autora ser aposentada pelo INSS e que, em abril de 2021, celebrou legitimamente contrato de empréstimo consignado com o Banco réu (contrato n. 0123433498904).

Assevera que no mês seguinte recebeu uma ligação da

empresa All Corp ofertando a diminuição das parcelas do referido consignado, tendo a conversa seguido por WhatsApp com a atendente Ana Carolina, na qual frisou não ter interesse na celebração de novo empréstimo, mas sim na diminuição das parcelas.

Todavia, para a sua surpresa, não só as parcelas da avença com o Bradesco não foram reduzidas, como descobriu a celebração de outros três empréstimos com o Banco Pan.

Ao questionar a atendente Ana Carolina e lhe dizer que queria devolver os valores emprestados, foi abordada pela ré Agência Dude, também via WhatsApp, que lhe informou que deveria pagar um boleto para cancelar os empréstimos impugnados.

Porém, mesmo após o desconto do título, os empréstimos irregulares seguiram vigentes, bem como os descontos das suas parcelas.

Ao questionar novamente a atendente Ana Carolina, a autora passou a ser abordada pela ré Azul Consultoria, que apresentou a mesma solução: adimplir o boleto que seria enviado para, assim, cancelar o empréstimo não contratado.

Mesmo descontado também o segundo boleto, nenhuma das avenças foi cancelada, de modo que os descontos subjacentes seguem sendo realizados em seu benefício previdenciário.

Em resumo, conclui que foi vítima de fraude, tendo sido induzida em erro ao contratar novos empréstimos, quando acreditava estar reduzindo os encargos daquele celebrado com o Bradesco, quadro que ensejou a presente demanda ajuizada contra a referida casa bancária, o Banco Pan, e as rés Agência Dude e Azul Consultoria.

A sentença julgou improcedente o pedido aos argumentos de que os réus comprovaram as contratações, tendo juntado instrumentos com geolocalização, assinatura digital etc., bem como de que os contratos impugnados pela autora teriam sido liquidados.

Todavia, com todo o respeito, não se sustentam tais fundamentos.

Em primeiro lugar, não se discute a celebração das

avenças, até porque a autora admite que recebeu os valores objeto dos contratos, mas sim a sua validade, dado que afirma ter sido induzida em erro e levada a contrair empréstimos quando imaginava estar fazendo portabilidade em melhores condições.

E em segundo lugar, a liquidação invocada na sentença se lastreou em singela alegação do Banco Pan (fls. 175). Porém, embora realmente liquidados, isso não significa que não estejam mais produzindo efeitos em relação à autora, vez que *liquidação* não se confunde com *quitação*. É dizer, a liquidação não se deu por adimplemento ou satisfação do débito, e sim por cessão (fls. 117), ou seja, foram liquidados em relação ao Banco Pan, não em relação à autora, que seguiu como devedora, mas, agora, de outra instituição, no caso, o Banco Bradesco.

Tanto que consta expressamente do Extrato de Empréstimos Consignados juntado pela autora que tais avenças foram migradas do Pan e estão ativas (fls. 30).

Não se nega que a autora diz que, dos três contratos impugnados, dois realmente teriam sido quitados. Mas ela também aduz que o terceiro seguiria vigente, o que se pode comprovar a partir do Histórico de Créditos do INSS (fls. 35/40), que mostra que o contrato 350115876-4, com descontos de R\$ 229,00, seguia sendo efetivados em setembro de 2022, a despeito de constarem como “excluídos” do Histórico de Empréstimo Consignado (fls. 34).

Contudo, feitos esses esclarecimentos, melhor sorte não tem a autora, pois não comprovou suas alegações, senão vejamos.

De início, é irrelevante eventual revelia das rés Agência Dude (ou FS Propaganda) e Azul Consultoria, porque expresso o art. 345 do CPC ao estatuir, em seu inciso I, que não se presumem verdadeiras as alegações do autor quando, *havendo pluralidade de réus, algum deles contestar a ação*.

Seguindo, é certo que os contratos impugnados (fls. 236/246, 254/264 e 265/275) apresentam divergências de dados em relação à autora, como, por exemplo, seu endereço residencial, que consta São Paulo (fls. 237, 255 e 266), quando, em verdade, reside em Campinas (fls. 29 e 147), além da data de expedição do documento de identidade.

Entretanto, o contrato com a Azul Consultoria, que, segundo a recorrente, teria por objeto a renegociação de dívida anterior (inicial – fls.

5), em realidade, tratou não de negociação do contrato com o Bradesco, cujo a autora afirma que pensava estar reduzindo os encargos, mas com o Banco Pan, ou seja, é a renegociação do contrato que a autora aduz nunca ter firmado (fls. 62/66). Ora, estivesse a apelante pretendendo renegociar o empréstimo tomado com o Bradesco, e, posteriormente, desconstituir ou anular o contrato indevidamente tomado com o Banco Pan, não faz sentido que celebrasse uma avença que tem por fim *negociação de dívida*, e não sua anulação.

Ademais, não há qualquer assinatura, física ou digital no instrumento.

Reitere-se que a apelante mesma reconhece que, ao menos dois dos contratos em questão, foram quitados, com interrupção dos descontos indevidos (inicial – fls. 6):

NO ENTANTO, É POSSÍVEL OBSERVAR PELO EXTRATO ATUAL DE EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS DO INSS (documento em anexo) QUE A 2ª REQUERIDA (AGÊNCIA DUDE DE PROPAGANDA E PUBLICIDADE LTDA) QUITOU OS EMPRÉSTIMOS CONTRATO Nº 347568894-5 NO VALOR DE R\$ 16.831,36 (dezesseis mil oitocentos e trinta e um reais e trinta e seis centavos) E CONTRATO DE EMPRÉSTIMO nº 347522001-2 NO VALOR DE R\$ 16.810,93 (dezesseis mil oitocentos e dez reais e noventa e três centavos), TENDO ASSIM CESSADO OS DESCONTOS NO BENEFÍCIO DA REQUERENTE.

Nesse passo, se se tratasse de golpe no qual estelionatários “vendem” portabilidade, mas realizam apenas novo empréstimo, embolsando os valores tomados pela vítima quando esta percebe o erro e os transfere, inadvertidamente, aos meliantes, evidente que não teriam havido as quitações em questão.

Mas ainda que se desconsiderasse todas essas circunstâncias, que, por si só, já esvaziam substancialmente a pretensão da recorrente, fato é que ela assevera ter sido vítima de fraude e ludibriada, via conversas de WhatsApp, a celebrar contratos induzida em erro, mas não junta qualquer indício a respeito. Não há *print screens*, nem mesmo transcrições das supostas conversas.

Nesse contexto, ainda que se cogitasse de vazamento de

dados relativos ao contrato perante o Bradesco, que vieram a ser utilizados por estelionatários para fraudar a autora, não há como saber se não foi ela quem, por culpa exclusiva sua, iniciou o contato ou mesmo revelou, voluntariamente, dados pessoais posteriormente utilizados na suposta fraude.

Não há, ainda, qualquer dado a respeito da suposta ligação recebida pela All Corp.

Portanto, é certo que, a partir das alegações da autora e das provas por ela juntadas, não há mínima segurança jurídica em se acolher o pedido, razão pela qual deve a sentença ser mantida, embora por outros fundamentos.

Em situação análoga, assim entendeu este Tribunal de Justiça:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - CONTRATO BANCÁRIO - Sentença de improcedência - Irresignação da autora - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor - Inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, do CDC) que não se opera automaticamente - Embora as instituições financeiras respondam objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias (Súmula 479 do STJ), essa circunstância afasta tão somente a pertinência de se apurar o elemento subjetivo da responsabilidade civil, mas não elimina a necessidade de que sejam demonstrados, para o reconhecimento do dever de indenizar, a conduta comissiva ou omissiva do agente, os danos alegados pela vítima e o nexo de causalidade entre eles - Tese da autora de que preposto do banco réu lhe teria induzido a erro para contratar indesejado empréstimo consignado com o réu - Falta de verossimilhança quando cotejada com os elementos dos autos - Arcabouço probatório e narrativa autoral que, à luz das máximas de experiência, desvelam que a consumidora foi vítima de golpe em que terceiro que se passou por preposto do Banco Pan a fim de utilizar os dados e documentos pessoais da autora na contratação de empréstimo consignado e, assim, garantirem a liberação de quantia na conta da autora, tudo para, em momento posterior, locupletarem-se com parte desse numerário, o que veio a se concretizar - Consumidora que deixou de agir com a diligência e o zelo esperados



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

diante dos acontecimentos, não tendo adotado as cautelas mínimas necessárias para aferir a legitimidade do suposto canal de atendimento (por WhatsApp) - Danos materiais e morais não configurados, por prejudicialidade lógico-determinativa - Sentença mantida - Recurso desprovido. (Apelação Cível nº 1030691-48.2022.8.26.0506, 11ª Câmara de Direito Privado, rel. Des. MARCO FÁBIO MORSELLLO, j. 30/09/2024) (destaques meus).

Ante o exposto, pelo presente voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, majorando os honorários para 15% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual.

Defiro o pedido de fls. 566/602, devendo o Cartório cuidar para as anotações de estilo.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES
Relatora