



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000010319

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000804-58.2022.8.26.0493, da Comarca de Regente Feijó, em que é apelante BANCO PAN S/A, são apelados CLAUDETE PELISARI MARTINS, MARIA CAROLINE PELISSARIA MARTINS MARCONDES e VITOR ABILIO PELISSARI MARTINS.

ACORDAM, em 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado.

RICARDO HOFFMANN

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1000804-58.2022.8.26.0493

Apelante: Banco Pan S/A

Apelados: CLAUDETE PELISARI MARTINS, Maria Caroline Pelissaria Martins Marcondes e Vítor Abílio Pelissari Martins

Comarca: Regente Feijó

Juiz(a): Marcel Pangoni Guerra

Voto nº 13352

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO FRAUDULENTO. CONTRATAÇÃO MEDIANTE FALSIFICAÇÃO DE ASSINATURA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que, em ação declaratória cumulada com indenização por danos morais, ajuizada por espólio de consumidora, julgou parcialmente procedente o pedido para: (i) declarar a nulidade do contrato nº 326710892-0, com conseqüente inexigibilidade dos débitos dele decorrentes; (ii) condenar o réu à restituição simples dos valores indevidamente descontados da autora, com correção e juros legais; (iii) condenar o réu ao pagamento de R\$ 8.000,00 por danos morais; e (iv) determinar que o espólio devolva ao banco o valor originalmente creditado na conta da falecida, com correção e juros, permitindo-se a compensação de valores entre as partes. O réu apelou sustentando validade do contrato, inexistência de falha na prestação do serviço, indevida a indenização por dano moral ou, alternativamente, sua redução.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação de serviços bancários ao permitir contratação fraudulenta de empréstimo; (ii) estabelecer se é devida indenização por danos morais e se o valor fixado é adequado.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação jurídica entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento consolidado pela Súmula 297 do STJ, sendo a instituição financeira fornecedora e o espólio da consumidora, destinatário final do serviço.

4. A responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva (CDC, art. 14), sendo exigida a demonstração de falha na prestação de serviço, o que restou configurado pela efetivação de contrato de empréstimo fraudulento com assinatura falsificada, conforme comprovado por perícia grafotécnica.

5. A instituição financeira não comprovou a existência de sistema de segurança eficaz capaz de impedir a contratação fraudulenta, respondendo objetivamente pelos danos, nos termos da Súmula 479/STJ e da tese fixada no REsp 1.197.929/PR, sob o rito dos recursos repetitivos.

6. Caracterizada a falha na prestação de serviço, é cabível a condenação por danos morais, diante da violação à dignidade da consumidora, idosa, exposta a descontos indevidos em verba de natureza alimentar.

7. O valor de R\$ 8.000,00 arbitrado na origem mostra-se razoável e proporcional, considerando os critérios de moderação, a condição da vítima e o porte econômico da instituição ré.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: “A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de contratação fraudulenta de empréstimo mediante falsificação de assinatura, por se tratar de fortuito interno. É devida a indenização por danos morais ao consumidor vítima de fraude em contratação bancária, especialmente quando há descontos indevidos em proventos de natureza alimentar. O valor da indenização por danos morais deve observar os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, considerando as circunstâncias do caso concreto”.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CC, arts. 389, 398, 406; CDC, arts. 2º, 3º, 14, §3º, 17, 29, 42, parágrafo único; CPC/2015, arts. 85, §11, e 1.025.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 297 e 479; STJ, REsp 1.197.929/PR e 1.199.782/PR, Rel. Min. Luís Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 12.12.2012, DJe 15.03.2013; STJ, REsp



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

248.764/MG, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ª Turma, j. 09.05.2000, DJ 07.08.2000; STJ, AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, 3ª Turma, j. 23.08.2021, DJe 26.08.2021.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu em face da r. sentença de fls. 289/297, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: “*ANTE O EXPOSTO e considerando tudo o que dos autos consta, extinguindo o feito com resolução de mérito, com fulcro no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido, o que faço para ratificar a tutela antecipada concedida às fls. 33/37, bem como: i- declarar a nulidade do contrato em questão (nº 326710892-0), sendo inexigíveis da parte requerente a cobrança e o desconto de qualquer valor com base nesse; ii- condenar a parte requerida a restituir à parte autora, na forma simples, os valores indevidamente descontados, cuja origem é o debatido ajuste, incidindo, a partir de cada desconto, correção monetária, pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo (art. 389 CC), e juros de mora à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil (art. 406 referido Codex), estes, por sua vez, devidos desde a citação; iii- condenar a parte requerida a pagar à parte autora a quantia de R\$8.000,00 (oito mil reais), a título de indenização por danos morais, corrigidos monetariamente (pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo (art. 389 CC)) a partir da data desta sentença (Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça) e com incidência de juros moratórios à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único*”



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

do art. 389 do Código Civil (art. 406 referido Codex), estes, por sua vez, devidos desde a citação. A fim de evitar enriquecimento sem causa da parte autora, deverá ser restituído pela parte requerente (espólio da falecida no limite de herança recebida pelos herdeiros) à parte demandada, o crédito disponibilizado em sua conta bancária em virtude do debatido ajuste, devendo, sobre tal valor incidir correção monetária (pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo (art. 389 CC)) e juros de mora à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil (art. 406 referido Codex), ambos incidentes desde o trânsito em julgado deste decisum, ficando destacada a possibilidade de compensação entre os valores devidos pelas partes uma à outra. Em razão da sucumbência substancial da parte requerida e por força do disposto nos artigos 82, 82º; 84; 85, §§2º e 16, e 86, todos do Código de Processo Civil, e Súmula 3263 do Superior Tribunal de Justiça, arcará a parte demandada com o integral pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais, que ora fixo em 15% (quinze por cento) do valor atualizado da condenação, devidos apenas à advogada constituída pela autora, tendo em vista a atuação integral da referida causídica, e considerando que a patrona dos herdeiros apenas promoveu habilitação nos autos, sem qualquer outra atuação. Em tempo, caso ainda não tenha sido feito, preenchidas as formalidades legais, libere-se ao expert o saldo de honorários periciais que ainda lhe seja devido. Não há que se cogitar a aplicação das penalidades da litigância de má-fé a qualquer das partes, uma vez que houve os regulares exercícios dos direitos de ação e de defesa”.

Sustenta a recorrente, em síntese, pela validade da contratação e ausência de falha na prestação de serviço, pela inexistência de dano moral indenizável e, subsidiariamente, pela necessidade de sua redução.

Contrarrazões do recorrido às fls. 322/335, requerendo, no mérito, pela total improcedência do recurso, mantendo-se a sentença em seus termos, bem como requerendo a majoração dos danos morais para R\$10.000,00.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

É o relatório

Fundamento e decidido.

A instituição financeira é sociedade destinada à prestação de serviços e as relações que mantém com clientes e terceiros regem-se pelo Código de Defesa do Consumidor (STJ, Súmula n. 297; cfr. AgRg. no REsp. n. 493.984-RS, STJ, 3a T., Rel. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, j. 3.3.05, in DJU de 18.4.05, p. 305; v. tb. Apel. n. 7.051.889-5, Jacareí, TJSP, 22a Câmara. Dir. Priv., j. 11.4.06; Apel. n. 952.193-1, Mogi Mirim, TJSP, 22a Câmara. Dir. Priv., j. 22.11.05).

A relação estabelecida entre as partes, pois, é de consumo. Como é cediço, consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Além do conceito previsto no artigo 2º, da Lei 8.078/90, ou seja, do consumidor típico, o Código de Defesa do Consumidor prevê a figura do consumidor por equiparação (artigos 2º, parágrafo único, 17 e 29), quando terceira pessoa é exposta à prática comercial de ser alvo de cobrança de dívidas pela ré (artigos 29 c/c 42 e seguintes, CDC).

Por sua vez, a recorrente caracteriza-se por ser fornecedora, como descrito no artigo 3º, do CDC, uma vez que desenvolve atividades de prestação de serviços, entre outros.

A responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, ou seja, decorre do mero defeito do serviço, independentemente de culpa (CDC, art. 14; cfr. Arruda Alvim, e outros, Código de Defesa do Consumidor comentado, 2a ed., RT, pp. 136/137; Luiz Antônio Rizzatto Nunes, Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Saraiva, 2000, pp. 150 e 184; v. tb. REsp. n. 784.602-RS, STJ, 4a T., Rel. Min. Jorge Scartezzini, j. 12.12.05, in DJU de T.2.06, p. 572).

Essa responsabilidade somente será elidida se "o fornecedor de serviços comprovar que o defeito inexistente ou que, apesar de existir, a culpa é



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

exclusiva do consumidor ou de terceiros (CDC, art. 14, § 3º)" (REsp. n. 601.805- SP, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezini, j. 20.10.05, in DJU de 14.11.05, p. 328).

Pois bem, no caso em exame está evidente que a parte recorrida foi vítima de golpe e, ainda, indubitável que houve falha no sistema de segurança bancário, que permitiu que os fraudadores realizassem o empréstimo em nome da parte recorrida mediante falsificação de assinatura.

Nesse caso, não se acautelou o Banco em verificar a autenticidade na contratação pela recorrida, o que era seu dever.

Nessa linha, ainda que não comprovada qualquer participação do Banco na fraude, é certo que não restou caracterizada a culpa exclusiva da vítima ou do terceiro, nem foi afastada a responsabilidade objetiva do recorrente, uma vez que a contratação do empréstimo resultou de falha de segurança e consequente falha de prestação de serviços.

Assim, cabia ao recorrente comprovar, efetivamente, que a recorrida aderiu aos termos do contrato, o que o banco não fez, vez que o contrato de nº 326710892-0 apresentou assinatura falsificada, conforme laudo pericial de fls. 257/275, o qual atestou, de forma cristalina, que “as assinaturas apontadas como sendo grafadas por Claudete Pelissari Martins são falsas” (fls. 270).

Não demonstra o recorrente que disponha de sistema de segurança eficaz para coibir golpes deste jaez, de modo que o banco assume o risco da atividade desempenhada.

Trago à colação o entendimento consolidado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça nos Recursos Especiais 1.197.929/PR e 1.199.782/PR, de relatoria do eminente Ministro Luís Felipe Salomão, julgados pela sistemática dos chamados “recursos repetitivos” (nos termos do artigo 543-C do Código de Processo Civil de 1973), cuja tese assim preconiza:

“Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno”.

Na mesma linha prescreve a Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Ressalta-se que é responsabilidade da instituição financeira impedir a contratação fraudulenta de empréstimos, por meio de constante monitoramento, adotando mecanismos de proteção, já que é alvo constante deste tipo de fraude, não podendo alegar desconhecimento ou isentar-se de responsabilidade em face de golpes deste jaez.

Patente, pois, que houve falha de serviço do recorrente, o que concorreu para o desfecho de que trata a demanda, nos termos do artigo 14, §1º, do CDC.

Por esta razão, a manutenção da declaração de nulidade do contrato em comento, condenando-se o banco recorrente à restituição dos valores indevidamente cobrados e ao pagamento de indenização de danos morais, é medida que se impõe.

No caso concreto, os descontos decorrentes dos contratos de empréstimo inexistentes foram realizados sobre benefício previdenciário de natureza alimentar, violando a dignidade de pessoa idosa e afetando diretamente a subsistência da autora, ensejando dano moral in re ipsa, de modo que os danos que lhe foram causados independem de demonstração de prejuízo concreto, nos termos dos arts. 374, I, e 375 do CPC.

Em casos semelhantes, esta Turma compreende o arbitramento de indenização por danos morais da seguinte forma:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO FRAUDULENTO. DESCONTOS INDEVIDOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. REPETIÇÃO DE INDÉBITO EM DOBRO. DANO MORAL



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Ação de rescisão contratual cumulada com devolução de valores pagos, indenização por danos morais e pedido de tutela de urgência ajuizada por aposentado em face de instituição financeira, em razão de descontos mensais em seu benefício previdenciário decorrentes de contrato de empréstimo consignado que afirma jamais ter celebrado. Sentença julgou procedente o pedido, declarando a inexistência da relação jurídica, determinando a restituição em dobro dos valores descontados e condenando a ré ao pagamento de R\$ 6.000,00 a título de danos morais. O banco interpôs apelação. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a restituição dos valores indevidamente descontados deve ocorrer de forma simples ou em dobro; e (ii) verificar se é devida e adequada a indenização por danos morais fixada na sentença. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Configurada falha na prestação de serviço bancário ao permitir contratação fraudulenta de empréstimo, impõe-se a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos prejuízos decorrentes, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 4. A restituição em dobro dos valores indevidamente descontados é devida, conforme o art. 42, parágrafo único, do CDC. 5. A inexistência de contratação válida e a cobrança indevida configuram ato ilícito que viola o art. 398 do Código Civil, ensejando o dever de indenizar. 6. O valor de R\$ 6.000,00 fixado a título de indenização mostra-se razoável e proporcional, atendendo às funções compensatória e pedagógica da reparação civil, considerando o porte econômico das partes e a gravidade da ofensa. IV. DISPOSITIVO E TESE 7. Recurso desprovido. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CC, art. 398; CDC, arts. 4º, III, 14 e 42, parágrafo único. Jurisprudência relevante citada: STJ, EAREsp 600.663/RS, Rel. Min. Maria Thereza de Assis Moura, Rel. p/ acórdão Min. Herman Benjamin, Corte Especial, DJe 30.03.2021; STJ, REsp 248.764/MG, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ª Turma, j. 09.05.2000, DJ 07.08.2000; STJ, REsp 1.132.866, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, DJe 10.11.2010; Súmula 54/STJ. (TJSP; Apelação Cível 1009645-91.2024.8.26.0066; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Barretos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/10/2025; Data de Registro: 13/10/2025)”.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Em relação ao quantum indenizatório, seu arbitramento deve ser feito "com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico da parte autor e ao porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."(STJ – Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000).

Nesse sentido, conforme entendimento desta Turma acima exposto, tratando-se de pessoa idosa que teve sua dignidade violada e sua subsistência diretamente afetada diante dos descontos indevidos em verba de natureza alimentar, o valor de R\$ 8.000,00 arbitrado pelo magistrado mostra-se suficiente, de acordo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Por fim, é preciso ressaltar, ainda, nos termos do Enunciado nº 10 da ENFAM, que “A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa”.

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no sentido de que "Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da análise anterior de questão subordinante", assim como o Enunciado nº. 13: "O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios".

Em suma, o caso é de improvimento do recurso.

Em consequência, majoro os honorários sucumbenciais para 20% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §11 do Código de Processo Civil.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii)



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: “Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados” e iii) o entendimento do STJ no sentido de que “não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico.” (AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/08/2021, DJe 26/08/2021).

Diante de todo o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

RICARDO HOFFMANN
Relator