



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000009678

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000861-57.2023.8.26.0197, da Comarca de Francisco Morato, em que é apelante BANCO PAN S/A, é apelado RICARDO BARBOSA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA DI GI-
AIMO CABOCLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO
RANGEL DESINANO.

São Paulo, 22 de janeiro de 2026.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº. 1000861-57.2023.8.26.0197

Apelante: Banco Pan S/A

Apelado: Ricardo Barbosa dos Santos

Origem: Francisco Morato – 1ª Vara

Juiz: Jorge Fernando Flores de Oliveira

Voto nº. 7.506

Valor da causa: R\$ 25.000,00

Ajuizamento: 6/3/2023

DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de parcial procedência. Recurso do réu. Acolhimento. Contratação no formato digital, com endereço de IP, geolocalização, selfie e documentos pessoais. Recebimento de valores através de outro banco e realização de transferências a terceiros. Inconsistência e dano alegados pelo autor que nada tem a ver com o réu. Causalidade. Não configuração. Sentença reformada, para julgar improcedente a ação. RECURSO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu em face da sentença a fls. 186-195, proferida na ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c repetição de indébito e indenização por danos morais, ajuizada por Ricardo Barbosa dos Santos contra *Banco Pan S/A*, a qual julga parcialmente procedente a ação, nestes termos:

(...)

Por essa razão, recai sobre o réu, na condição de fornecedor e detentor de todos os registros das operações efetuadas, o ônus de comprovar que houve pessoalmente a adesão ao serviço.

(...)

No caso dos autos, não há provas concretas da existência da contratação. O simples fato de o banco apresentar o documento de identificação (RG) aliado à selfie junto aos termos de contrato não é suficiente para demonstrar a efetiva celebração da avença, tampouco que a parte pretendia firmar aquele negócio jurídico.

Como é cediço, basta ter acesso às redes sociais do consumidor ou ao seu aplicativo de mensagens (WhatsApp) para conseguir uma foto pessoal sua, de modo que a apresentação desta junto ao seu documento de identidade não é satisfatório para a sua identificação.

Ademais, verifica-se que não foi utilizado na operação assinatura ou certificado digital, os quais, são formas de dar confiabilidade aos documentos eletrônicos, por serem expedidos por uma autoridade certificadora, como o Instituto Nacional de Tecnologia e Informação, o que, por certo, permitiria a correta aferição de identidade das partes signatárias.

Por outro lado, necessário frisar que não se está negando a possibilidade da existência de contratações digitais, as quais, como cediço, cada vez mais vem ganhando espaço nas relações comerciais da atualidade. Todavia, os elementos acostados ao presente caderno processual não permitem concluir, estreme de dúvidas, que a parte autora tenha aderido ao empréstimo por livre vontade se em todas as suas manifestações alega o extremo oposto disso.

A conduta do autor é relevante no contexto, porque tão logo percebeu o depósito em sua conta entrou em contato com a instituição financeira, registrou reclamação no Procon e devolveu os valores que não solicitou, em conta vinculada ao banco réu (fl.27), o que reforça sua boa-fé diante da alegação de que não contratou o produto.

Por todos esses motivos, impositivo reconhecer a procedência do

pedido inicial de declaração de inexistência do débito e da relação jurídica.

(...)

Logo, porque não comprovada a higidez da contratação do empréstimo que ensejou os descontos realizados pela parte ré na conta bancária vinculada ao benefício previdenciário da parte autora, patente que o pedido declaratório deve ser acolhido para o fim de declarar a inexistência da relação jurídica entre a parte autora e ré referente ao contrato impugnado.

No tocante à repetição do valor pago, sabe-se que, caso se trate de repetição de valor cobrado indevidamente ou a maior por má-fé (ou mero engano injustificável, em se tratando de relação de consumo), desde que pela via judicial (ou mesmo extrajudicial, em caso de ofensa ao consumidor), incide a modalidade punitiva, legalmente fixada no equivalente ao dobro do valor já pago, consoante interpretação dos arts. 940 do CC e 42, parágrafo único, do CDC.

(...)

Registre-se que ocorreu a modulação dos efeitos do paradigma EAREsp nº 676.608 aplicando-se aos indébitos cobrados após a data publicação do Acórdão que seu deu em 30/03/2021.

No caso em tela, a parte requerida efetivamente descontou valores do benefício previdenciário da parte autora, não obstante a ausência de efetiva contratação do empréstimo, impondo-se a devolução do valor comprovadamente descontado, de forma simples em relação aos descontos ocorridos até 30/3/2021 e de forma dobrada a partir desta data.

Ressalto que cabe à parte ré comprovar nos autos a data precisa em que cessaram os descontos, a qual será utilizada como termo final para fins de apuração de restituição.

Deixo de determinar a devolução dos valores ou compensação em razão de ter o autor procedido o depósito na seara administrativa (fl. 27).

Quanto ao dano moral, é certo que "aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar

dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito" (art. 186 do CC), e, por via de consequência, fica obrigado a reparar o prejuízo experimentado pela parte adversa (art. 927 do CC).

No caso, não obstante a falha na prestação do serviço pela instituição requerida, bem como a conclusão de inexistir relação jurídica contratual entre as partes capaz de ensejar os descontos na conta vinculada ao benefício previdenciário da parte autora, na forma da fundamentação supra, tampouco se olvidando da pacífica jurisprudência desta Corte no sentido de ser possível ao consumidor receber indenização por dano moral nos casos em que o estabelecimento bancário desconta do benefício previdenciário parcela referente a empréstimo consignado não contratado, tem-se que o pedido de condenação da parte ré em danos morais, no caso particular, não merece acolhimento.

Consoante leciona a doutrina, o dano moral constitui violação a direito da personalidade, como a ofensa à honra, à imagem, ao nome.

Assim, não provados os contornos do caso concreto, tal fato configura mero dissabor, incapaz de gerar danos morais, porquanto não demonstrada a violação aos referidos direitos da personalidade. Não houve, na espécie, demonstração de que o débito em comento causou prejuízo à sua organização financeira ou à sua manutenção, ou, ainda, de que a dívida ensejou a negativação de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito, caso este em que o dano moral seria *in re ipsa*.

Nada de concreto foi apresentado pela parte autora, levando-se em consideração que o contrato foi liquidado no mês seguinte ao depósito do valor em sua conta, sem prova de que ocorreram descontos por longo período, o que demonstra que o fato não foi relevante na sua rotina. De mais a mais, os valores descontados não tiveram o condão de prejudicar a subsistência da autora.

(...)

Nesse contexto, não restando evidenciado o aventado dano moral, não comporta acolhida o pleito compensatório.

Ante todo o exposto, com fundamento no art. 487, inc. I, do CPC, JULGO PROCEDENTES EM PARTE os pedidos formulados na inicial para:

a) DECLARAR a inexistência da relação jurídica entre Ricardo Barbosa dos Santos e Banco Pan S/A referente ao contrato n. 364066768-3;

b) DETERMINAR, em decorrência do decidido na alínea anterior, a suspensão definitiva dos descontos efetuados no benefício previdenciário (n. 515.060.038-1), confirmando os efeitos da tutela de urgência (fls. 32-33) para torná-la definitiva;

c) CONDENAR o Banco Pan S/A à restituição dos indébitos levados a efeito até a data da efetiva cessação, de forma dobrada, a ser apurado mediante simples cálculo aritmético, com correção monetária a partir do desconto e juros de mora a partir da citação.

A correção monetária e os juros de mora terão incidência nos termos do art. 389 e do art. 406, ambos do Código Civil, com a observância das alterações efetivadas pela Lei nº 14.905/2024, da seguinte forma: i) até o dia 27/08/2024 (dia anterior à entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024), a correção monetária será feita com base na Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e os juros de mora serão de 1,0% ao mês, conforme a orientação da jurisprudência então dominante no âmbito do TJSP ; ii) a partir do dia 28/08/2024 (início da vigência da Lei nº 14.905/2024), o índice a ser utilizado, observando-se a Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo para fins de cálculo, será: a) a taxa SELIC, deduzido o IPCA-IBGE, enquanto incidir apenas juros de mora; b) a taxa SELIC, quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora.

Diante da sucumbência recíproca, condeno as partes ao pagamento das custas e despesas processuais, na proporção de 70% o réu e 30% a autora, além de honorários advocatícios de sucumbência, que arbitro em 12% sobre o valor da condenação do réu em favor do procurador da autora e em 12% sobre o proveito econômico obtido (valor do dano moral pleiteado que a parte autora decaiu) em favor do procurador do réu, com base na natureza e complexi-



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dade da causa, realização da instrução com perícia e o zelo dos profissionais, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC, com exigibilidade suspensa em relação ao autor beneficiário da justiça gratuita.

Fls. 198-220: Razões de apelação. Afirma que houve formalização digital do contrato, com selfie, IP, dados pessoais e depósito do valor na conta de titularidade do autor.

Narra sobre o passo a passo da assinatura digital.

Informa que o autor entrou em contato administrativo via Procon e alegou desconhecer o contrato. Houve resposta administrativa informando claramente o procedimento para devolução, bem como autorização para abatimento das parcelas contratadas e dados bancários para transferência. Mesmo sendo detalhadamente informado sobre o procedimento a ser efetuado, o autor enviou TED para pessoa jurídica diversa e conta diversa da indicada, não pertencente ao requerido, permanecendo ativos os descontos por culpa exclusiva do autor e de sua desídia. Inclusive, o autor juntou comprovante e não especificou onde obteve os dados para a transferência, que são diversos dos informados na resposta do Procon.

Alega que, considerando que a conduta que deu causa ao prejuízo pleiteado não se encontra na esfera do banco, há de ser reconhecida sua ilegitimidade para integrar a presente relação processual. Frise-se que é muito fácil à parte autora alegar que sofreu evento danoso, transferindo o ônus de provar, e, em momento algum, foi comprovado que esta requerida tenha entrado em contato com a mesma, nem que tenha contribuído para o suposto golpe, eis que ausentes documentos comprobatórios.

Assim, requer a reforma da sentença para julgar a ação improcedente.

Fls. 242-244: Contrarrazões. Requer a manutenção da sentença.

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Passo a votar.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A apelação é tempestiva, acompanhada de preparo (fls. 221-222 e 261-262), o apelante tem legitimidade (réu), está caracterizado o interesse recursal (sentença de parcialmente procedência) e não se cogita de deficiência estrutural do recurso.

Cuida-se de alegação de fraude relativa ao empréstimo consignado nº 364066768-3 (fls. 106-119), celebrado em 13/9/2022, no valor de R\$ 14.450,82, a ser pago em 84 parcelas iguais de R\$ 394,00 cada uma.

O crédito foi disponibilizado na conta do autor, mantida na Caixa Econômica Federal, em 21/9/2022 (fls. 27). Em 29/9/2022, o autor realizou TED no valor de R\$ 13.532,49 à PAN Soluções Financeiras Ltda, CNPJ 47.886.948/0001-50, para a conta 00024116543-1, Banco Inter, agência 0001.

Posteriormente, em 13/12/2023, o autor apresentou reclamação ao Procon acerca dos descontos incidentes em sua conta bancária. Em resposta, em 21/12/2022, o Banco Pan informou que a operação poderia ser cancelada mediante devolução do valor creditado, indicando expressamente conta, valor e dados bancários para o depósito.

Dito isso, restou comprovado pelo apelado que o autor aderiu ao empréstimo consignado (CCB) e autorizou o desconto em folha de pagamento, conforme termo de consentimento devidamente assinado eletronicamente pelo apelante. O instrumento contratual, claro quanto às condições gerais de emissão e disponibilização do valor, foi regularmente firmado.

Vale dizer, a contratação é válida, regularmente realizada digitalmente, pela junção de documento pessoal, dados, foto, autorretrato e assinatura eletrônica, da qual consta a data, hora. A fotografia apresentada no momento da contratação (fls. 119) é compatível com o rosto do apelante em seu documento de identidade (fls. 12). Com base nesses elementos, na perspectiva de celebração digital de operação bancária, pode-se afirmar que o fornecedor prova a regularidade da operação questionada pelo autor.

Por sua vez, restou igualmente comprovada pelo réu, confirmado pelo autor, a realização de transferências de valores em favor do autor, com base no ins-

trumento contratual acostado aos autos.

Ademais, o STJ firmou entendimento no REsp nº 2.159.442, no sentido de que assinaturas digitais realizadas fora do sistema da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil) são válidas, desde que assegurem a autenticidade, integridade e confiabilidade do documento. Tal decisão está fundamentada na Medida Provisória nº 2.200-2/2001, que instituiu a validade jurídica das assinaturas eletrônicas produzidas por outros meios que não os certificados pela ICP-Brasil, desde que admitidas pelas partes como válidas ou aceitas pela pessoa a quem forem opostas. Trata-se de entendimento que afasta o formalismo excessivo, promovendo maior desburocratização e segurança jurídica nas contratações digitais.

No caso concreto, o que se observa é que o autor, após contratar regularmente o empréstimo, arrependeu-se da contratação.

A reclamação no Procon somente foi formulada após o autor transferir o valor para terceiro. Embora a TED tenha sido destinada à empresa denominada "PAN Soluções...", o crédito foi direcionado para conta do Banco Inter, vinculada a CNPJ diverso daquele do banco réu. Conforme resposta do Banco Pan (fls. 24-25), os dados bancários indicados na TED não correspondem aos dados fornecidos para devolução do valor.

Ressalte-se, ainda, que a petição inicial não esclarece de que forma o autor obteve os dados bancários utilizados para realizar a TED, tampouco explica o contexto das transações subsequentes.

Diante disso, conclui-se que o autor foi vítima de golpe aplicado por terceiros, sem qualquer participação ou ingerência do banco réu. A contratação foi legalmente formalizada, o valor foi creditado na conta do próprio autor e, por iniciativa exclusiva dele - induzida por fraudadores - , transferido a terceiro. Não há, portanto, nexa causal que possa ser imputado ao réu.

Desse modo, DÁ-SE PROVIMENTO ao recurso, para reformar a sentença e julgar a ação improcedente, condenando-se o autor ao pagamento das custas e despesas processuais, incluindo-se as devidas ao erário, e de verba honorária de 20% do valor da causa, corrigida pelo IPCA, a partir do ajuizamento, e com juros de mora pela Selic, contados do trânsito em julgado, nos termos dos arts. 389 e 406,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

§ 1º, do Código Civil.

Observe-se, contudo, a gratuidade.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

RELATOR