



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
Seção de Direito Privado
31ª Câmara

Registro: 2026.0000094661

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000896-28.2023.8.26.0452, da Comarca de Piraju, em que são apelantes ELIANE RODRIGUES DE SOUZA FIEL (JUSTIÇA GRATUITA) e AGNALDO FIEL (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO PAN S/A e KLEBER DE CARVALHO OLIVEIRA - ME..

ACORDAM, em sessão virtual da 31ª 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 LUIS FERNANDO NISHI (Presidente) E ROSANGELA TELLES.

São Paulo, 13 de fevereiro de 2026.

Assinatura Eletrônica
ADILSON DE ARAUJO
RELATOR

Apelação nº 1000896-28.2023.8.26.0452 (2)

Comarca: Piraju - 2ª Vara Cível

Juiz(a) : Tadeu Trancoso de Souza

Apelantes: ELIANE RODRIGUES DE SOUZA FIEL e AGNALDO FIEL (autores)

Apelados : KLEBER CARVALHO DE OLIVEIRA ME (KLEBINHO VEÍCULOS) e BANCO PAN S/A (réus)

Voto nº 48.473

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE EM CONTRATAÇÃO DIGITAL DE FINANCIAMENTO. PREPOSTO DA REVENDEDORA. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ANULAÇÃO CONTRATUAL. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO. PROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível contra sentença pela qual se reconheceu a responsabilidade da corré Kleber de Carvalho ME por fraude na contratação de financiamento de veículo, anulou a compra e venda, determinou a devolução do veículo financiado ao Banco, condenou à restituição de R\$ 18.000,00 e ao pagamento de R\$ 5.000,00 por dano moral, mas julgou improcedentes os pedidos contra o Banco Pan S/A, por entender caracterizado fortuito externo.

2. Os autores afirmam que o financiamento foi formalizado pelo preposto da revendedora mediante captura irregular de biometria facial, com divergência nos valores contratados e posterior apropriação do veículo entregue como entrada e do veículo financiado.

3. O recurso busca a reforma da sentença para reconhecer a responsabilidade solidária do Banco Pan S/A, anular o contrato de financiamento, excluir a negativação e majorar o dano moral para R\$ 25.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

4. Há três questões em discussão: (i) saber se a instituição financeira responde solidariamente pelos danos decorrentes de fraude praticada por preposto da revendedora durante a contratação digital; (ii) saber se a anulação da compra e venda contamina o contrato de financiamento coligado; e (iii) saber se o valor fixado a título de dano moral deve ser majorado.

III. RAZÕES DE DECIDIR

5. A revendedora atuou como correspondente bancária e integrou a cadeia de fornecimento, nos termos dos arts. 7º, p.u., e 34 do CDC. O Banco delegou à revendedora a captura de dados e biometria para formalização digital do financiamento, assumindo os riscos dessa atividade.

6. A fraude praticada durante a contratação, com utilização do sistema

disponibilizado pela instituição financeira, caracteriza fortuito interno. As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes ocorridas no âmbito de operações bancárias (Súmula 479/STJ).

7. Os contratos são coligados. O vício na compra e venda contamina o financiamento. Devida a anulação do contrato bancário, a baixa do gravame e o cancelamento da negativação.

8. O dano moral decorre da inscrição indevida em cadastros de inadimplentes e dos prejuízos experimentados pelos consumidores, ultrapassando mero aborrecimento. O valor fixado na sentença não se mostra proporcional. Adequada a majoração para R\$ 10.000,00.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso provido.

Teses de julgamento: “1. A instituição financeira responde solidariamente por fraude praticada por preposto de revendedora quando a contratação digital utiliza sistema disponibilizado pelo banco, caracterizando fortuito interno. 2. O vício na compra e venda contamina o contrato de financiamento coligado, impondo a sua anulação e a inexigibilidade do débito. 3. A inscrição indevida em cadastro de inadimplentes gera dano moral indenizável.”

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 7º, p.u., e 34; CC, arts. 186 e 927; CPC, art. 85, §§ 2º e 11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível 1089574-13.2020.8.26.0100, Rel. Des. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 12.05.2022; TJSP, Apelação Cível 1015415-49.2023.8.26.0309, Rel. Des. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 15.07.2025.

ELIANE RODRIGUES DE SOUZA FIEL e AGNALDO FIEL ajuizaram ação de condenação à obrigação de fazer cumulada com ação indenizatória em face de **KLEBER DE CARVALHO ME (KLEBINHO VEÍCULOS) e Banco PAN S/A**, alegando fraude na contratação de financiamento de veículo, divergência nos valores e apropriação indébita do bem adquirido e do veículo dado como entrada.

A sentença de fls. 257/260 foi anulada pelo acórdão de fls. 299/307, sobrevindo nova sentença às fls. 633/640, cujo relatório ora se adota, o douto Juiz julgou parcialmente procedente o pedido em relação à corré Kleber de Carvalho ME, declarando a anulação do contrato de compra e venda, determinando a devolução do veículo

financiado à instituição financeira, a restituição de R\$ 18.000,00 aos autores e o pagamento de R\$ 5.000,00 a título de dano moral. Em relação ao corréu Banco Pan S/A, o pedido foi julgado improcedente, reconhecendo-se a culpa exclusiva de terceiro (fortuito externo) e a validade formal da contratação digital.

Inconformados, apelam os autores (fls. 644/652). Sustentam a responsabilidade solidária do Banco Pan S/A, alegando que a fraude ocorreu mediante utilização de mecanismo digital disponibilizado pela instituição financeira (captura de "selfie"), configurando fortuito interno nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça (STJ). Argumentam que a contratação digital em dispositivo de terceiro sem as devidas cautelas de segurança constitui falha na prestação do serviço. Requerem a anulação do contrato de financiamento, a exclusão do nome da autora dos órgãos de proteção ao crédito e a majoração dos danos morais para R\$ 25.000,00, a serem suportados solidariamente pelos réus. Pleiteiam ainda a readequação dos ônus sucumbenciais.

Recurso tempestivo e isento de preparo (fls. 644).

Em suas contrarrazões (fls. 658/663), o Banco Pan S/A pugna pela manutenção da sentença, reiterando a regularidade da contratação formalizada por biometria facial e geolocalização, bem como a caracterização de fortuito externo decorrente de ato ilícito praticado exclusivamente pelo preposto da loja revendedora, sem qualquer ingerência ou falha do banco.

O corréu Kleber de Carvalho ME não apresentou contrarrazões, conforme certidão de fls. 664.

Sustenação oral apresetnad pela apelante.

É o relatório.

A controvérsia recursal se cinge a: (i) definir a

responsabilidade solidária da instituição financeira (Banco Pan S/A) pelos danos causados aos consumidores em decorrência de fraude perpetrada por preposto da revendedora de veículos (Klebinho Veículos) no momento da contratação do financiamento; (ii) analisar a extensão da anulação contratual ao mútuo bancário; e (iii) verificar a adequação do montante indenizatório fixado a título de dano moral.

O recurso comporta provimento.

Depreende-se dos autos que os autores compareceram ao estabelecimento da corré Klebinho Veículos para adquirir um automóvel Fiat Palio Weekend. Foram atendidos pelo vendedor Luiz Francisco Noronha, preposto da loja. Entregaram um veículo GM Vectra como entrada (avaliado em R\$ 18.000,00) e necessitavam financiar o saldo remanescente.

É incontroverso e ficou comprovado durante a instrução processual que o preposto da revendedora ludibriou os consumidores. Inicialmente, informou que o financiamento seria em 48 parcelas de R\$ 884,00. Contudo, utilizando-se da biometria facial da autora Eliane (capturada sob a falsa premissa de ser apenas para "simulação" ou análise de crédito), formalizou contrato em 60 parcelas de mesmo valor, onerando excessivamente os consumidores.

Não bastasse a fraude na contratação, após a entrega do veículo, o mesmo preposto retirou o bem da posse dos autores sob o pretexto de realizar reparos mecânicos e jamais o devolveu, apropriando-se do veículo e desaparecendo. A corré Klebinho Veículos, em sua defesa, confirmou que Luiz era seu funcionário à época e que ele aplicou golpes em diversos clientes, embora tente se eximir de responsabilidade alegando que ele agiu fora de suas funções ou após suposto desligamento (fato este desmentido pela cronologia dos eventos e pela teoria da aparência).

Pela respeitável sentença se reconheceu a responsabilidade da revendedora, mas afastou a do Banco Pan S/A, entendendo tratar-se de fato de terceiro (fortuito externo).

Respeitado o entendimento do douto Magistrado, a responsabilidade da instituição financeira é patente e solidária.

A relação jurídica estabelecida é de consumo. A revendedora de veículos, ao oferecer e intermediar o financiamento bancário, atua como verdadeira correspondente bancária e preposta da instituição financeira, visando facilitar a venda de seus produtos e, conseqüentemente, a colocação do crédito do Banco no mercado. Há, portanto, nítida parceria comercial e integração na cadeia de fornecimento, nos termos dos arts. 7º, parágrafo único, e 34 do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

O banco, ao delegar à revendedora a tarefa de colher dados, documentos e a "assinatura" (biometria) dos clientes para formalização de contratos, assume os riscos dessa atividade. Se o preposto da loja utiliza o sistema do Banco para cometer fraude contra o consumidor — inserindo dados divergentes do pactuado ou capturando biometria sem o devido esclarecimento sobre a contratação efetiva —, tal fato caracteriza fortuito interno, inerente ao risco do empreendimento bancário.

Nesse sentido é o teor da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça (STJ): *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

Não se pode exigir do consumidor que distinga a atuação da loja da atuação do Banco quando ambos operam em conjunto no momento da venda. A falha no dever de segurança e de informação é evidente. O Banco aceitou a contratação realizada em dispositivo móvel

de terceiro (o vendedor), sem certificar-se da real vontade da consumidora, permitindo que a fraude se consumasse.

A jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça é firme no reconhecimento da solidariedade em casos assemelhados:

Ação indenizatória por danos materiais e morais – Golpe do boleto falso – Boleto gerado por fraudador por quitação de financiamento de veículo da autora, a partir do acesso ao sítio eletrônico oficial do Banco réu, com redirecionamento para atendimento por aplicativo "Whatsapp" – Sentença de parcial procedência reconhecendo a falha na prestação de serviços do Banco réu e condenando-o à restituição dos valores indevidamente pagos pela autora – Recurso exclusivo da autora pretendendo danos morais – Possibilidade – As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ) – Falha no sistema de segurança da instituição financeira – Danos morais que se comprovam com a própria ocorrência do fato (damnum in re ipsa) – Indenização que se arbitra em conformidade com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Recurso provido (TJSP; Apelação Cível 1089574-13.2020.8.26.0100; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/05/2022; Data de Registro: 12/05/2022).

*Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais – Negativação do nome da autora, por dívida de cartão de crédito não reconhecida – Alegação de fraude na contratação – Sentença de parcial procedência – Aplicação do CDC – Súmula 297 do STJ – Responsabilidade civil objetiva do réu por fortuito interno – Súmula 479 do STJ – Aplicação da teoria do risco do negócio – Não se desincumbiu a instituição financeira, do ônus de comprovar a efetiva abertura de conta cartão pela autora e a efetiva utilização do cartão de crédito pela autora – Inexigibilidade do débito bem reconhecida – Sentença mantida – Recurso do Banco réu negado. Danos morais – A negativação por dívida cuja origem não foi comprovada é causa suficiente a caracterizar danos morais – Danos morais que se comprovam in re ipsa – Indenização arbitrada em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Recursos negados. Astreintes – Decisão interlocutória proferida no curso do processo determinou a suspensão da publicidade das informações constantes em nome da autora no Registrato do Bacen, sob pena de multa – Desnecessidade de nova fixação – Diante da alegação de atraso no cumprimento da decisão judicial, cabe à autora requerer o que de direito em cumprimento de sentença – Recurso da autora negado. Honorários advocatícios – Honorários advocatícios de sucumbência fixados consoante o art. 85, §2º, do CPC, não comportando modificação – Recurso do Banco negado. Recursos negados. (TJSP; Apelação Cível 1015415-49.2023.8.26.0309; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/07/2025; Data de Registro: 15/07/2025).

Portanto, o Banco Pan S/A responde solidariamente pelos danos causados, devendo ser reformada a sentença para declarar também a inexigibilidade do contrato de financiamento em

relação aos autores e a consequente ilicitude da negatificação. Tratando-se de contratos coligados, o vício na compra e venda contamina o financiamento, impondo-se o retorno das partes ao estado anterior. O Banco deverá baixar o gravame e cancelar o débito, cabendo-lhe buscar eventual regresso contra a revendedora ou o fraudador.

No que tange ao dano moral, a situação vivenciada pelos autores ultrapassa, em muito, o mero aborrecimento.

Reportando-se à lição de ZANNONI, MARIA HELENA DINIZ aponta que o dano moral "*... é a dor, a angústia, o desgosto, a aflição espiritual, a humilhação, o complexo que sofre a vítima de evento danoso, pois estes estados de espírito constituem o conteúdo, ou melhor, a seqüência do dano...*". Além disso, "*...o direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente...*" ("Curso de Direito Civil - Responsabilidade Civil", Ed. Saraiva, 18ª ed., 7ªv., c.3.1, p. 92).

GABRIEL STIGLITZ e CARLOS ECHEVESTI ensinam que, ao contrário do que ocorre com o dano material, a alteração desvaliosa do bem-estar psicofísico do indivíduo deve apresentar certa magnitude para ser reconhecida como prejuízo moral. Um mal-estar trivial, de escassa importância, próprio do risco cotidiano da convivência ou da atividade que o indivíduo desenvolva, nunca configurarão ("Responsabilidade Civil", pág. 243). Na lição de SÉRGIO CAVALIERI FILHO, se o dano moral consiste na agressão à dignidade humana, não basta contrariedade, desconforto, mágoa, irritação ou aborrecimento para sua configuração, sob pena de sua banalização. O sentimento pessoal passível de indenização refogue à normalidade, causando especial sofrimento, vexame, humilhação e alteração efetiva do equilíbrio emocional da pessoa, tendo-se por paradigma não o homem insensível, mas também não o de extrema sensibilidade (cfr. TJRJ, Ap. Civ. nº

8.218/95).

Com o apoio em tais ensinamentos, é possível depreender, sem grande esforço, que os consumidores passaram por grande sofrimento, com a atitude da parte ré.

E mais: Os apelantes, pessoas humildes (vigia e aposentada, fl. 1), foram vítimas de grave fraude. Perderam o veículo que deram de entrada (Vectra), não puderam usufruir do veículo novo (apropriado pelo vendedor), viram-se vinculados a uma dívida bancária superior à contratada e, para culminar, a autora Eliane teve seu nome inscrito no rol de inadimplentes (fls. 45/46).

A inscrição indevida em órgãos de proteção ao crédito, por si só, gera dano moral *in re ipsa* (presumido), conforme jurisprudência pacífica do STJ. Somada a isso, há a angústia da perda patrimonial e a via crucis percorrida na tentativa de solução, inclusive com a necessidade de lavratura de boletins de ocorrência e ajuizamento de ação.

O valor de R\$ 5.000,00 fixado na sentença mostra-se tímido diante da gravidade da ofensa e da capacidade econômica dos ofensores (especialmente a instituição financeira). A indenização deve possuir caráter compensatório para a vítima e punitivo-pedagógico para o ofensor, desestimulando práticas negligentes.

É curial lembrar que a indenização por dano moral tem caráter duplice: serve de consolo ao sofrimento experimentado pelo ofendido e tem cunho educativo ao causador do dano, com a finalidade de que aja de modo a evitar novas vítimas e ocorrências semelhantes. Não pode ser fonte de enriquecimento de um, mas também não pode ser tão irrisória que não provoque qualquer esforço ao devedor para adimpli-lo.

Considerando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como os parâmetros adotados por esta Câmara em casos semelhantes, majoro a indenização por dano moral para **R\$ 10.000,00**, quantia que se mostra adequada para reparar o abalo sofrido pelos autores, sem gerar enriquecimento sem causa. A condenação é solidária entre as rés.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso para reformar parcialmente a respeitável sentença, a fim de: **(i)** Reconhecer a responsabilidade solidária do corréu **Banco PAN S/A** por todos os termos da condenação; **(ii)** Declarar a anulação/inexigibilidade do contrato de financiamento nº 092193625 (ou correspondente ao veículo objeto da lide) em relação aos autores, determinando ao Banco o cancelamento definitivo do débito e a exclusão do nome da autora Eliane Rodrigues de Souza Fiel dos órgãos de proteção ao crédito, no prazo de 5 (cinco) dias após a publicação deste acórdão, sob pena de multa diária de R\$ 500,00, limitada a R\$ 20.000,00; **(iii)** Majorar a indenização por **dano moral** para o valor total de **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**, a ser pago solidariamente pelas rés aos autores, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP desde a publicação deste acórdão (Súmula 362, STJ) e juros de mora de 1% ao mês desde o evento danoso (data da contratação/fraude), por se tratar de responsabilidade extracontratual derivada de ilícito (Súmula 54, STJ) ou, subsidiariamente, desde a citação, considerando a relação contratual subjacente, mantendo-se o critério da sentença quanto aos índices se mais benéfico ou não impugnado especificamente (Selic, se aplicável pela nova legislação, observada a data do trânsito em julgado para sua incidência isolada). Mantenho a incidência de juros desde a citação conforme fixado na sentença para evitar *reformatio in pejus* ou discussões sobre o termo inicial, aplicando-se a taxa Selic a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024 apenas se não houver cumulação indevida.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
Seção de Direito Privado
31ª Câmara

11

Diante do novo desfecho, inverteo os ônus sucumbenciais em relação ao Banco Pan S/A. As rés (Klebinho e Banco Pan) responderão solidariamente pelo pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios em favor dos patronos dos autores, que fixo em 15% sobre o valor total da condenação (danos materiais + dano moral), já considerado o trabalho adicional em grau recursal, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do CPC.

Assinatura Eletrônica

ADILSON DE ARAUJO
Relator