



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000232007**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004036-78.2025.8.26.0168, da Comarca de Dracena, em que é apelante BANCO PAN S/A, é apelado JOSE ANTONIO GROSSO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 18 de março de 2026.

**RICARDO PEREIRA JÚNIOR**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Voto nº 7437**

**Apelação Cível nº 1004036-78.2025.8.26.0168**

**Apelante: Banco Pan S/A**

**Apelado(a): José Antonio Grosso (Justiça Gratuita)**

**Comarca: Dracena**

**Juiz(a): Alysson Gabriel Cerconviz Tinoco**

PRELIMINAR – INTERESSE DE AGIR: Desnecessidade de prévia tentativa de solução administrativa ou uso de plataformas de conciliação. Princípio da inafastabilidade da jurisdição. Preliminar rejeitada.

APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO BANCÁRIO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com danos morais e repetição do indébito. Sentença de parcial procedência. Apelo da parte ré. Contrato nulo. Parte autora que negou a contratação de empréstimo ou renovação de empréstimo com a parte ré. Parte autora faz jus à restituição dos valores descontados indevidamente de seu benefício. Identidade de data contratação e diferença em número de parcelas nos contratos apresentados pelas partes. Falha no dever de informação ao consumidor. Cobranças indevidas posteriores a 31/03/2021, entendimento do STJ. Modulação dos efeitos conforme EAREsp 600663/rs. Devolução dobrada dos valores cobrados pela parte ré. Danos morais. Não configuração, mero dissabor. Procedência parcial da ação. Sucumbência recíproca. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

**Vistos.**

Cuida-se de apelação interposta em face da sentença de fls. 170/172, cujo relatório se adota, que em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais julgou a ação nos seguintes termos: “*Ante o exposto, resolvendo o mérito na forma do art. 487, I do CPC, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos para: a) Confirmar a tutela*

*de urgência deferida às fls. 45/46, mantendo a suspensão dos descontos no benefício previdenciário do autor (NB 1678459698), referentes ao contrato nº 356888672, bem como a proibição de inclusão de seu nome em cadastros de inadimplentes, sob pena de multa de R\$ 2.000,00 por descumprimento, limitada a R\$ 20.000,00; b) Declarar a inexistência do débito relativo ao contrato nº 356888672, a partir de julho de 2025, por vício na informação e violação à boa-fé objetiva; c) Condenar o réu à restituição em dobro dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário do autor, nos termos do art. 42, § único, do CC, no valor de R\$ 848,40, a ser atualizado monetariamente desde cada desconto e acrescido de juros legais desde a citação; d) Condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigido monetariamente desde esta sentença e acrescido de juros legais desde a citação; e) Condenar o réu ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC.”.*

Inconformada, a parte ré apresentou recurso de apelação a fls. 180/191. Preliminarmente, alegou ausência de interesse de agir e pretensão resistida, sustentando a obrigatoriedade de tentativa prévia de solução administrativa (SAC, Consumidor.gov), com base em precedentes do STF e STJ, e requereu a extinção sem julgamento do mérito (art. 485, VI, CPC). No mérito, reiterou a validade do contrato por 84 parcelas, a força obrigatória dos contratos e a inexistência de dano material, pugnando, subsidiariamente, pela devolução simples; impugnou os danos morais por ausência de demonstração de lesão extrapatrimonial ou, ao menos, pediu redução do quantum; questionou as astreintes por desproporcionalidade e pediu modulação dos juros (inaplicabilidade da Súmula 54/STJ, com termo inicial na decisão que arbitra o valor ou no trânsito em julgado). Formulou pedidos de efeito suspensivo e de provimento integral para a improcedência.

Contrarrazões a fls. 197/201.

O preparo foi recolhido (fls. 193).

Não há oposição ao julgamento virtual.

Autos foram encaminhados para o Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau em 19 de fevereiro de 2026.

**É o relatório.**

Afasto a preliminar de falta de interesse de agir. O ordenamento jurídico brasileiro adota o princípio da inafastabilidade da jurisdição (art. 5º, XXXV, CF), não sendo o exaurimento da via administrativa, ou a utilização de plataformas como o Consumidor.gov, condição *sine qua non* para o exercício do direito de ação

Preliminar afastada.

No mérito o recurso comporta parcial acolhimento.

Narra que, ao consultar histórico de empréstimos no INSS, constatou discrepância significativa: constavam 84 parcelas, com término apenas em junho de 2029, sem que houvesse contratado refinanciamento ou novo contrato. Atribuiu as divergências à falta de transparência do banco, apontando incongruências também entre valor líquido informado e valor efetivamente creditado, bem como datas desencontradas entre a contratação e o crédito. Pediu, assim, a declaração de inexigibilidade do débito após julho de 2025, a suspensão imediata dos descontos, a restituição em dobro dos valores descontados indevidamente e a indenização por danos morais.

Às fls. 45/47, deferiu a tutela de urgência, determinando que o banco se abstivesse de realizar descontos relacionados ao contrato nº 356888672 e expedindo ofício ao INSS para impedir a consignação, fixando astreintes de R\$ 2.000,00 por descumprimento, limitadas a R\$ 20.000,00. Advertiu que a medida poderia ser revogada caso o banco comprovasse a existência do débito e a regularidade da contratação.

O feito foi julgado procedente. Foi declarada a nulidade do contrato, a restituição em dobro dos valores descontados do benefício da parte autora e a fixação de danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Como cediço, a relação jurídica entre as partes é regulamentada pelo Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula 297 do STJ, que dispõe “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”, tendo em vista ainda, que a parte autora é destinatária final dos serviços bancários prestados pela parte ré (artigo 2º da Lei 8.078/1990).

Na espécie, há relação de consumo entre as partes, sendo a parte autora consumidora e a instituição financeira ré, fornecedora de serviços, sendo a relação entre elas regida pelas normas consumeristas.

A responsabilização por fato do serviço depende da demonstração do defeito, do nexo causal e do dano, bem como da ausência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (artigo 14, “caput” e parágrafo 3º, do Código de Defesa do Consumidor), e de força maior e caso fortuito (artigo 393 do Código Civil).

Convém destacar que a narrativa da parte autora, ao afirmar que não realizou a contratação do empréstimo consignado ou refinanciamento junto à parte ré, mostra-se consistente com sua conduta de contatar a parte apelante para questionar os valores que alega não ter solicitado, evidenciando a irregularidade da contratação.

Dessa forma, as provas reforçam a verossimilhança das alegações da parte autora, em contraposição à postura da parte ré, que se manteve omissa diante da comunicação de golpe contra seu cliente e ignorou o pedido de devolução dos valores efetuado pela autora.

Dessa forma, embora a parte ré sustente a legitimidade do contrato de empréstimo, não foi apresentada comprovação idônea da contratação.

Com efeito, do exame simultâneo dos documentos apresentados por ambas as partes, constata-se aspecto relevante para a compreensão do litígio. Tanto o instrumento contratual apresentado pela parte autora às fls. 16/26 quanto o dossiê digital apresentado pelo banco às fls. 138/147 registram a mesma data de contratação, qual seja, 3 de junho de 2022, confirmando que ambas as partes se referem ao mesmo negócio jurídico celebrado em idêntico momento temporal. Essa coincidência demonstra que a divergência existente entre os contratos não decorre da celebração de negócios distintos, mas exclusivamente de diferenças substanciais no conteúdo obrigacional, especialmente quanto ao número de parcelas, ao prazo final e ao valor total financiado, permanecendo incontroversa apenas a data da celebração.

Assim, a sentença agiu com acerto ao reconhecer que a discrepância documental, não elucidada satisfatoriamente pelo banco, a quem incumbia o ônus probatório (art. 373, II, do CPC), configura violação ao dever de informação previsto no art. 6º, III, do CDC, bem como à boa-fé objetiva, justificando a declaração de inexistência do débito após julho de 2025. Também é de rigor a consequente repetição em dobro dos valores indevidamente descontados, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC. Essas conclusões permanecem híidas e merecem integral confirmação.

O STJ fixou tese jurídica pela Corte Especial sobre o assunto, no julgamento dos EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS, no sentido de que *"a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo"*, destacando-se, contudo, que foram modulados os efeitos da decisão para que o entendimento fixado quanto a indébitos não decorrentes de prestação de serviço público se aplique somente a cobranças realizadas após a data da publicação do acórdão, ou seja, 30 de março de 2021:

*"A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva. (...) A modulação incide unicamente em relação às cobranças indevidas em contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias, as quais apenas serão atingidas pelo novo entendimento quando pagas após a data da publicação do acórdão. (EAREsp nº 676.608/RS, relator Ministro Og Fernandes, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021).*

No caso, a divergência entre o número de parcelas informadas no ato da contratação e aquelas efetivamente lançadas no sistema do INSS configura flagrante violação ao dever de transparência. Ao não retificar o erro após o questionamento do consumidor, a instituição financeira assumiu conduta contrária à boa-fé objetiva, o que atrai a sanção do art. 42, parágrafo único, do CDC, conforme tese fixada pela Corte Especial do STJ (EAREsp 676.608/RS), independentemente da prova de má-fé (elemento volitivo).

Nestes termos, prevalece o entendimento de que, para haver devolução em dobro, nos termos do art. 42 CDC, a conduta do fornecedor deve ter violado a boa-fé objetiva e as cobranças devem ser referentes a datas posteriores a 31 de março de 2021, de forma que ao fornecedor caberá o ônus de demonstrar o engano justificável e de uma ação adequada à boa-fé objetiva. Não foi o que ocorreu na espécie.

Tal cenário conduz à conclusão de que compete ao banco réu, na qualidade de fornecedor, ressarcir o prejuízo suportado pela parte autora, na condição de consumidor, uma vez que as transações impugnadas, fruto de atividade fraudulenta

perpetrada por terceiros, em razão de falha no dever de segurança, não são atribuíveis à parte autora.

No que concerne aos danos morais, o apelo do banco merece guarida. O dano moral revela-se na repercussão de índole não patrimonial da conduta ofensiva. Em outras palavras, traduz em consequências que afetem contexto social, familiar, econômico, comunitário da vítima.

A responsabilidade civil está alicerçada no princípio de que ninguém pode prejudicar o interesse ou o direito de outra pessoa sem ser responsabilizado. O dever de indenizar decorre do preceito contido no artigo 5º, X, da Constituição Federal, que determina serem invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, garantindo o direito à indenização por dano material ou moral decorrente de sua violação.

Conforme definição de Maria Helena Diniz:

*“O dano moral vem a ser a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa natural ou jurídica (CC, art. 52; Súmula 227 do STJ), provocada pelo fato lesivo. Qualquer lesão que alguém sofra no objeto de seu direito repercutirá, necessariamente, em seu interesse; por isso, quando se distingue o dano patrimonial do moral, o critério de distinção não poderá ater-se à natureza ou índole do direito subjetivo atingido, mas ao interesse, que é pressuposto desse direito, ou ao efeito da lesão jurídica, isto é, ao caráter de sua repercussão sobre o lesado, pois somente desse modo se poderia falar em dano moral, oriundo de uma ofensa a um bem material, ou em dano patrimonial indireto, que decorre de evento que lesa direito da personalidade ou extrapatrimonial, como, p.ex., direito à vida, à saúde, provocando também um prejuízo patrimonial, como incapacidade para o trabalho, despesas com tratamento” (Curso de Direito Civil Brasileiro – vol. 7: Responsabilidade civil. 28. Ed. São Paulo: Saraiva, 2014, páginas 108-110).*

Em verdade, nem toda situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento justificará reparação, mas apenas aquelas situações suficientemente

graves para comprometer a dignidade humana em seus diversos aspectos.

O dano moral é aquele que afeta a reputação, o crédito, o bom nome profissional e o conceito social da pessoa, resultando em dor profunda e grande tristeza. Portanto, considera-se dano moral indenizável a dor subjetiva e interna que, escapando à normalidade do cotidiano do indivíduo médio, cause uma ruptura em seu equilíbrio emocional, interferindo significativamente em seu bem-estar.

Entretanto, no presente caso, não há dano moral indenizável. Isso porque, embora inegavelmente desfavorável o evento sofrido pela parte autora, não restou evidenciado que tenha acarretado abalo moral suficiente para ensejar a indenização pleiteada.

Frise-se ainda que, embora reconhecida a inexigibilidade dos débitos, não houve negatização de seu nome ou cobrança vexatória.

A jurisprudência bandeirante segue este entendimento em situações semelhantes:

*APELAÇÃO – "AÇÃO DE NULIDADE/ANULABILIDADE DE CONTRATO C/C DANOS MATERIAIS E MORAIS" – Descontos em benefício previdenciário da autora, decorrentes de empréstimos (cartão de crédito consignado) que afirma desconhecer - Laudo pericial – Assinaturas falsas - Sentença de improcedência – Insurgência recursal da autora - Devida a declaração de nulidade dos contratos de empréstimo não comprovados - Necessário o retorno das partes, ao "status quo ante" - Devida a devolução, ao réu, quanto aos valores, indevidamente, creditados na conta da autora, bem como, a devolução, de forma simples, à autora, de eventuais valores descontados dos proventos da aposentadoria, pelo réu - Danos morais - Inocorrência - Ausente prova da ofensa à honra, à dignidade ou à imagem da pessoa - Sentença reformada – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1003084-75.2023.8.26.0037; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/09/2024; Data de Registro: 17/09/2024).*

*Apelação Cível. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM OBRIGAÇÃO DE FAZER E REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de parcial procedência. Inconformismo do autor. Empréstimo consignado. Declaração de inexistência de relação jurídica com relação ao contrato impugnado. Restabelecimento do status quo com a restituição dos valores indevidamente debitados das contas da autora. Ausência de elementos aptos a ensejar o afastamento da boa-fé objetiva. Restituição simples. Não comprovada lesão à honra, imagem ou direitos de personalidade, aptos a ensejar indenização por dano moral. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1002253-15.2021.8.26.0484; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Promissão - 2ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 30/08/2024; Data de Registro: 30/08/2024).*

Nesse sentido, os fatos relatados no caso em tela não são capazes de afetar profundamente a ordem psíquica e moral da parte autora, tratando-se, em verdade, de mero aborrecimento, não sendo cabível indenização moral.

Diante disso, reforma-se parcialmente a sentença, julgando-se improcedente o pedido de indenização por danos morais, mantendo quanto ao restante o decidido na r. sentença.

Ante o exposto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da parte ré, reformando-se parcialmente a sentença recorrida para afastar a condenação por dano moral.

A parte autora obteve vitória parcial, justificando que os ônus sucumbenciais sejam distribuídos igualmente entre as partes, fixando-se honorários de 20% do proveito econômico de cada uma.

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

**RICARDO PEREIRA JUNIOR**

Relator