



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000236753

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004226-46.2023.8.26.0189, da Comarca de Fernandópolis, em que é apelante/apelado BANCO PAN S/A, é apelada/apelante MARIA APARECIDA PEREIRA DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), Apelados HELP SOLUÇÕES ADMINISTRATIVAS, BANCO C6 S/A, BANCO C6 CONSIGNADO S/A e MAXIMIZE ADMINISTRAÇÃO E RECURSOS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 19 de março de 2026.

ALEXANDRE BATISTA ALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL Nº 1004226-46.2023.8.26.0189

APELANTE/RECORRIDO: BANCO PAN S/A

APELADA/RECORRENTE: MARIA APARECIDA PEREIRA DE OLIVEIRA

COMARCA: 2ª VARA CÍVEL DE FERNANDÓPOLIS

JUIZ(A) DE 1ª INSTÂNCIA: MAURICIO FERREIRA FONTES

VOTO Nº 689

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSOS DE APELAÇÃO. GOLPE. EMPRÉSTIMO E TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS NÃO AUTORIZADAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. Sentença de parcial procedência em relação ao corréu Banco Pan S/A. Inconformismo do banco corréu e da autora tão somente em relação à indenização por danos morais. Alegação de ausência de responsabilidade em razão de culpa exclusiva de terceiros. Fraude bancária perpetrada por terceiro que se passou por assessoria. Configurada falha na segurança interna e deficiência nos mecanismos de verificação de transações atípicas. Responsabilidade objetiva do banco, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ. Fortuito interno caracterizado. Alegação de inexistência de dano moral indenizável. Descabimento. Aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor. Pleito da autora de majoração do valor da indenização. Descabimento. Indenização bem fixada em R\$ 5.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes desta Col. 16ª Câmara de Direito Privado. Sentença mantida. Recursos desprovidos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos por ambas as partes em face da r. sentença de fls. 739/749, que, com relação ao corréu Banco Pan S/A, julgou a ação parcialmente procedente para (i) declarar inexigível o contrato de empréstimo consignado nº 374216421-7, com a conseqüente cessação dos descontos, (ii) condenar o Banco Pan à restituição, de forma simples, dos valores descontados a título do empréstimo e (iii) condená-lo, solidariamente com a corré Maximize Administração de Recursos Ltda., ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 5.000,00, corrigido pelo IPCA-E e com juros moratórios de acordo com a taxa legal.

Em suas razões recursais, o Banco Pan se volta apenas contra a sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais, alegando a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inexistência de falha na prestação de serviços e, conseqüentemente, a ausência de responsabilidade civil pelos danos alegados. Defende tratar-se de hipótese de culpa exclusiva de terceiros, nos termos do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, o que afastaria qualquer obrigação indenizatória. Sustenta, ainda, que, sendo caso de estelionato, condenar o banco réu ao pagamento de indenização por danos morais, além de condená-lo a suportar o prejuízo, configuraria *bis in idem*. Defende a inexistência de dano moral indenizável. Subsidiariamente, requer a modificação dos índices de correção monetária e juros de mora para aqueles previstos na Lei nº 14.905/24.

Por sua vez, a autora interpôs recurso de apelação adesivo às fls. 818/824 para buscar a majoração do valor da indenização pelos danos morais sofrido, sob o fundamento de que a r. sentença desconsiderou a condição econômica das partes, o grau de responsabilidade do banco réu e a jurisprudência deste E. Tribunal em casos similares.

Recursos tempestivos, regularmente processados e preparados, com apresentação de contrarrazões às fls. 796/806, 829/838 e 839/843.

É o relatório.

Os recursos não comportam provimento.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com repetição indébito e indenização por danos morais proposta em face do Banco Pan S.A., Banco C6 Consignado S/A, Maximize Administração e Recursos Ltda e Help Soluções Administrativas.

Narra a autora que, no mês de junho de 2023, foi vítima de fraude ao ser induzida a acreditar que estaria cancelando um cartão de crédito consignado para evitar descontos em sua aposentadoria, quando, na verdade, ao seguir as orientações passadas, contraiu empréstimo consignado (contrato nº 374216421-7) no valor de R\$ 11.599,97, valor este que foi imediatamente transferido para contas da empresa corré Maximize Administração e Recursos Ltda.

Relata que, ao perceber que tinha sido vítima de fraude, registrou boletim de ocorrência e ajuizou a presente demanda para buscar o cancelamento do empréstimo, a restituição das parcelas já pagas e indenização pelos danos morais sofridos.

Foi então proferida a r. sentença ora guerreada, que, com



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

relação ao corréu Banco Pan S/A, julgou a ação parcialmente procedente para (i) declarar inexigível o contrato de empréstimo consignado nº 374216421-7, com a consequente cessação dos descontos, (ii) condenar o Banco Pan à restituição, de forma simples, dos valores descontados a título do empréstimo e (iii) condená-lo, solidariamente com a corré Maximize Administração de Recursos Ltda., ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 5.000,00, corrigido pelo IPCA-E e com juros moratórios de acordo com a taxa legal.

Contra a r. sentença, foram interpostos recursos de apelação pelo Banco Pan e pela autora, os quais voltam-se tão somente à condenação ao pagamento de indenização por danos morais, motivo pelo qual a controvérsia recursal fica limitada a esta discussão.

Pois bem. Com relação à responsabilidade do banco apelante, é cediço que a matéria discutida na presente demanda se insere no âmbito das relações de consumo, razão pela qual deve observar as disposições da Lei nº 8.078/1990, considerando que o réu atua como fornecedor de serviços (art. 3º do CDC) e a autora, por sua vez, enquadra-se no conceito de consumidora (art. 2º do CDC), sujeitando-se, portanto, ao regime de responsabilidade objetiva previsto na legislação consumerista, que impõe o dever de reparar os danos decorrentes de falha na prestação do serviço, independentemente de culpa, bastando a demonstração do nexo causal entre a conduta e o prejuízo sofrido (art. 14 do CDC).

A propósito, o artigo 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor estabelece que o serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais, o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

No caso concreto, verifica-se que a autora foi vítima de golpe perpetrado por pessoa que se passou por assessoria vinculada ao banco, o que culminou na contratação fraudulenta de empréstimo consignado, cuja valor integral foi transferido imediatamente para a empresa fraudulenta.

Diante desse cenário, e considerando que o banco apelado não comprovou a regularidade da contratação nem a legitimidade das transferências realizadas, impõe-se reconhecer a falha na prestação do serviço, apta a gerar o dever de indenizar pelos danos morais suportados.

Ao disponibilizar produtos e operações financeiras por meio de canais digitais, incumbe à instituição financeira o dever de adotar sistemas de

segurança eficazes, capazes de detectar e impedir operações que destoem do padrão habitual de comportamento do consumidor, especialmente quanto aos valores, à frequência e à natureza das transações. A inexistência de procedimentos de verificação e validação de movimentações atípicas revela deficiência na prestação do serviço, ensejando a responsabilização objetiva da instituição pelos prejuízos daí decorrentes.

Destaca-se que fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias configuram hipótese de fortuito interno, por representarem risco inerente à própria atividade desempenhada pelas instituições financeiras. Tal orientação, inclusive, está em conformidade com a Súmula nº 479 do E. 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”*.

Ademais, a jurisprudência deste E. TJSP há muito firmou entendimento, no Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado, reconhecendo que *“Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a **falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista** aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ”*.

No presente caso, diante do expressivo valor do empréstimo consignado e das transferências bancárias realizadas, conduta que destoia do perfil econômico da autora, conforme demonstram os extratos de fls. 26/31, competia à instituição financeira adotar medidas de segurança adequadas, capazes de identificar a anormalidade das operações e impedir sua concretização.

Desse modo, tendo em vista que o réu permaneceu inerte quanto às transações fraudulentas, tendo deixado de proceder com o bloqueio imediato ou, ao menos, com a suspensão das operações até a confirmação pela consumidora, foi acertada a condenação do apelante, nos termos da Súmula nº 479 do E. STJ e do Enunciado nº 14 deste Col. TJSP.

Também é evidente a configuração dos danos morais indenizáveis no caso. A autora lavrou boletim de ocorrência e teve que ajuizar a presente demanda para buscar a reversão da situação narrada, situação que extravasa a esfera dos meros aborrecimentos, tendo havido a perda útil de seu tempo, conforme a teoria do desvio produtivo, o que configura dano moral indenizável e justifica a condenação do banco apelante.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ainda, não há que se falar em *bis in idem*, como alega ao banco, uma vez que, tendo falhado no fornecimento da segurança adequada à autora em suas movimentações bancárias, o que levou à perpetração da fraude em questão, é certo que o banco réu é responsável por arcar com todo o prejuízo dela decorrente, seja na esfera material (o valor do empréstimo fraudulento), seja na esfera moral (indenizando a autora pelo sofrimento experimentado).

De outro lado, também não comporta provimento ao recurso adesivo interposto pela autora, que busca a majoração do valor da indenização por danos morais.

O arbitramento da indenização deve observar sua dupla finalidade, compensando o sofrimento experimentado pela vítima e coibindo a reincidência da conduta lesiva por parte do ofensor. Ademais, o valor fixado deve guardar adequada proporcionalidade com a natureza e a gravidade do ato ilícito, bem como com a intensidade da repercussão subjetiva do evento na esfera pessoal da vítima, considerando a condição econômica das partes envolvidas, a fim de assegurar a razoabilidade na fixação do montante indenizatório.

Desse modo, considerando as particularidades do caso concreto, o valor de R\$ 5.000,00 fixado a título de indenização pelos danos morais pela r. sentença se mostra adequado para compensar os transtornos experimentados, observando os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sem ensejar enriquecimento indevido da requerente.

É nesse sentido o entendimento desta C. Câmara:

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação indenizatória – Sentença de procedência – Inconformismo do banco réu. Legitimidade passiva evidenciada. Legitimidade que deve ser apurada de acordo com os fatos descritos na inicial, na qual houve imputação ao banco réu da responsabilidade pela fraude bancária descrita na inicial. Aplicação da teoria da asserção. Golpe de estelionato bancário (falso funcionário) ocorrido no interior de agência bancária do réu - Vítima, idosa, induzida por falso atendente, que se passou por funcionário do banco, a realizar transferência de R\$ 48.000,00 (quarenta e oito mil reais) de sua conta corrente para conta de terceiro ("laranja") na mesma instituição. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula

nº 297, do C. Superior Tribunal de Justiça. Inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Instituição financeira ré que tem o dever de zelar pela segurança das operações bancárias realizadas por seus clientes, sobretudo no ambiente de autoatendimento, prevenindo fraudes e delitos de terceiros. Relatório de investigação policial que descreve, com riqueza de detalhes, o modus operandi de organização criminosa especializada na prática de golpes contra idosos em agências do réu, evidenciando a vulnerabilidade do sistema de vigilância e segurança. Fortuito interno caracterizado. Falha na prestação dos serviços configurada. Dano material comprovado. Dano moral caracterizado. Teoria do desvio produtivo do consumidor. Rejeição na esfera administrativa que obrigou o consumidor a ajuizar ação para resolver problema ao qual não deu causa – **Indenização arbitrada na sentença no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em observância às particularidades do caso concreto.** Sentença mantida – Recurso não provido (16ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1053564-71.2024.8.26.0506; Rel. Des. Daniela Menegatti Milano; j. 18/08/2025)

Por fim, também não comporta acolhimento o pedido de alteração da forma de correção monetária fixada pela sentença, uma vez que esta já está em linha com o quanto determinado pela Lei nº 14.905/24.

Para evitar embargos de declaração, ressalto que “*o julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão*” (STJ, EDCI no Mandado de Segurança nº 21315-DF, Relatora Diva Malerbi, Primeira Seção, Data do Julgamento: 08/06/2016).

Por fim, sedimentado entendimento de que o julgador não está obrigado a mencionar todos os dispositivos legais ou constitucionais para fins de prequestionamento, reputa-se prequestionada toda a matéria e as disposições legais invocadas pelas partes, ainda que não expressamente mencionadas na presente decisão.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** aos recursos de apelação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Considerando a interposição de recurso por ambas as partes e a sucumbência recíproca, deixo de majorar os honorários advocatícios estabelecidos em primeira instância.

ALEXANDRE BATISTA ALVES

Relator