



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000243142

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004602-42.2023.8.26.0024, da Comarca de Andradina, em que é apelante LUIZ CARLOS DORETTO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados RIBEIRO BRANDÃO SERVIÇOS DE CONSULTORIA E GESTÃO EMPRESARIAL LTDA. e BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA.

São Paulo, 20 de março de 2026.

JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO N. 1004602-42.2023.8.26.0024
COMARCA: ANDRADINA
JUIZ DE 1ª INSTÂNCIA: MATEUS MOREIRA SIKETO
APELANTE: LUIZ CARLOS DORETTO
APELADOS: BANCO PAN S/A E OUTRAS

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação declaratória e indenizatória. Hipótese em que o autor alega que não contratou empréstimos consignados e cartão de crédito com RMC, sendo realizados descontos em folha de pagamento do seu benefício previdenciário. Consideração de que se trata de contratação digital. Falta de segurança do serviço prestado ao consumidor caracterizado pelos elementos de prova contidos nos autos, anotada a inexistência de assinatura autenticada por autoridade certificadora, sendo aplicável ao caso o Tema 1061, do STJ. Descontos indevidos realizados em folha de pagamento do benefício previdenciário do autor e que devem ser ressarcidos. Situação que acarretou sérios transtornos ao autor, dada a natureza alimentar de seus proventos. Falha na segurança do serviço bancário. Negligência do banco evidenciada. Responsabilidade civil configurada. Danos morais indenizáveis caracterizados. Indenização fixada em R\$ 15.000,00, considerado, para tanto, que foram três os contratos fraudados e formalizados indevidamente pelo banco em nome do autor. Descabimento, no entanto, do pleito de que seja o réu condenado à repetição do indébito em dobro, à falta de prova de que tenha o autor impugnado previamente, pela via administrativa, os descontos efetuados em folha de pagamento do seu benefício previdenciário. Conduta maliciosa e contrária à boa-fé objetiva da instituição financeira não configurada. Repetição simples do indébito determinada, descabida a dobra na espécie. Determinação de que os créditos efetuados pelo Banco Pan em conta corrente do autor sejam a ele restituídos, com correção monetária desde a data de sua disponibilização e juros de mora contados da citação, autorizada a compensação de valores. Sentença de improcedência reformada. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Recurso provido, em parte.

Voto n. 58381.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 452/457, de relatório adotado, que, em ação declaratória e indenizatória, julgou improcedente o pedido inicial.

Recorre o autor, alegando, em síntese, que não contratou os empréstimos consignados e o cartão de crédito com RMC objetos desta demanda, sendo ilegítimos os descontos efetuados em folha de pagamento do seu benefício previdenciário. Pondera que os documentos apresentados pelo banco são unilaterais e não comprovam a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

regularidade das contratações impugnadas, justificando-se a responsabilização dos réus pelos danos que lhe foram causados. Postula que seja julgado procedente o pedido inicial.

O recurso é tempestivo, está isento de preparo e foi respondido.

É o relatório.

Versam os autos sobre ação declaratória e indenizatória, fundamentado o pedido inicial em alegação do autor de que, no primeiro semestre de 2021, foi contatada por uma pessoa que se identificou como representante do Banco Pan, por meio da qual lhe foi oferecida a redução do valor das parcelas de empréstimo consignado anteriormente contratado, o que lhe pareceu interessante. Mas, para sua surpresa, não houve redução de parcelas e, sim, a contratação de dois novos empréstimos consignados e de um novo cartão de crédito com RMC junto ao Banco Pan, que ensejaram indevidos créditos (R\$ 7.1190,5, R\$ 10.398,09 e R\$ 2.193,00) e descontos em folha de pagamento do seu benefício previdenciário. Afirmou que, visando ao cancelamento dos empréstimos por ela não celebrados, foi orientada a efetuar o pagamento de dois boletos no importe de R\$ 7.119,05 e R\$ 12.591,08, tendo como favorecidos os corréus MB Rentabiliza Ltda e Ribeiro Brandão Serviços de Consultoria e Gestão Empresarial Ltda, respectivamente, mas não obteve êxito em seu intento, tendo em vista que os descontos em seu benefício previdenciário perduram até a presente data. Postulou a declaração de inexigibilidade do débito e a condenação dos réus à restituição em dobro dos valores, bem assim ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 20.000,00.

Apresentou o Banco Pan contestação (fls. 169/184), sustentando a validade das avenças (contratos n. 34787288, n. 351626518 e n. 751618074), que, à sua ótica foram regularmente celebradas pela autora, por meio eletrônico; trouxe para os autos o termo de adesão ao Regulamento de Cartão de Crédito Consignado (fls. 219/223); o termo de consentimento esclarecido (fls. 217/219); o termo de solicitação de saque via cartão de crédito consignado (fls. 224/228); e as faturas do cartão (fls. 233/252), a evidenciar à sua ótica a legitimidade dos débitos lançados em folha de pagamento do benefício previdenciário do autor.

Citado por edital, o corréu Ribeiro Brandão Serviços de consultoria e Gestão Empresarial (fls. 424/425) apresentou contestação por negativa geral.

Foi certificado o decurso do prazo para a apresentação de resposta pelo corréu MB Rentabiliza Ltda (fls. 428).

Sobreveio então a r. sentença de fls. 452/457, que julgou improcedente o pedido inicial, condenado o autor ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios sucumbenciais arbitrados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Recorre o autor e o recurso por ele interposto merece parcial acolhida.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

De início, rejeito a preliminar arguida pelo Banco Pan em suas contrarrazões que preconiza o decurso do prazo decadencial, diante da natureza da demanda, assim como o decurso do prazo prescricional de cinco anos para a pretensão de reparação civil, haja vista que o prazo prescricional para o ajuizamento desta ação declaratória e indenizatória relativa a contrato bancário é o decenal, razão pela qual, tendo sido os contratos celebrados no dia 14/06/2021 e 12/11/2021 (fls. 185/193, 200/212 e 219/223) e ajuizada a ação no dia 31 de julho de 2023 (fls. 01), não se consumou na espécie o prazo prescricional decenal a que alude o artigo 205, do Código Civil.

Neste sentido, há precedentes desta Corte:

“APELAÇÃO DO BANCO - Ação ordinária cumulada com pedido indenizatório - Cartão de crédito com reserva de margem consignável - Pedidos parcialmente procedentes para reconhecer a nulidade da reserva de margem consignável, determinar ao réu que recalcule o débito e fixe parcelas iguais e sucessivas para o pagamento e devolva a autora todos os valores descontados em dobro - Pleito de reforma - Possibilidade - Prescrição - Repetição de indébito - Pretensão que não está fundada em fato do produto ou do serviço - Inaplicabilidade do art. 27, do CDC - Diálogo das fontes - Repetição de indébito fundada no descumprimento contratual (art. 876 a 883, do CC) - Direito pessoal - Prazo geral de dez anos, nos termos do art. 205, do CC, limitado diante da pretensão da autora (...).” (Apel. n. 1000703-37.2017.8.26.0027, Rel. Des. Claudia Grieco Tabosa Pessoa, j. 21-08-2018).

“AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA - EMPRÉSTIMO - CARTÕES DE CRÉDITO - RESERVA DE MARGEM CONSIGNÁVEL (RMC) - PRESCRIÇÃO - INOCORRÊNCIA HIPÓTESE - NÃO ENQUADRAMENTO NO ART. 27 DO CDC - REPETIÇÃO DO INDÉBITO - PAGAMENTO INDEVIDO - PRAZO DECENAL INCIDÊNCIA - ART. 205 DO CÓDIGO CIVIL.” (Apel. n. 1002404-96.2017.8.26.0491, Rel. Des. Tavares de Almeida, j. 19-09-2018).

Superada esta questão, bem é de ver que incumbia aos réus produzir prova dos fatos extintivos, modificativos ou impeditivos do direito do autor (CPC, 373, II), sopesada, para tanto, de igual modo, a aplicação ao caso da Súmula n. 297, do Superior Tribunal de Justiça, que preconiza que “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”, a legitimar no caso a inversão do ônus probatório, mesmo porque, evidenciada a verossimilhança de suas alegações e sua hipossuficiência, cumprindo destacar, neste passo, que a parte ativa nega a celebração dos contratos impugnados na causa.

Diante desse quadro, vale ressaltar que os documentos apresentados pelo Banco Pan, consubstanciados nas cédulas de crédito bancário n. 347872886 e n. 351626518 (empréstimos consignados - fls. 185/193 e 200/212), assim como no termo de adesão ao Regulamento de Cartão de Crédito Consignado (fls. 219/223); termo de consentimento esclarecido (fls. 217/219) e o termo de solicitação de saque via cartão de crédito consignado (fls. 224/228) (cartão de crédito consignado n. 751618074), que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indicam que as contratações foram efetuadas de forma exclusivamente eletrônica, documento de identidade (fls. 196/197, 201 e 231/232) e fotografia do autor (fls. 194, 213 e 229), por si só, não são suficientes para comprovar a legitimidade das avenças, haja vista que, além de sequer ser possível aferir se as questionadas fotografias foram obtidas no momento da suposta formalização dos ajustes [são inúmeros os golpes de que se valem meliantes desse artifício para lesar terceiros], inexistente também evidência concreta nos autos de que tenha ele se vinculado validamente aos contratos em exame (empréstimo consignado n. 34787288, n. 351626518 e cartão de crédito n. 751618074), nem adequadamente cientificado e tido perfeita compreensão das operações de crédito em foco [que, aliás, nega ter realizado], do que não está desonerada a instituição financeira nos contratos eletrônicos, consoante preconiza o artigo 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, faz-se impositivo destacar que os documentos exibidos nos autos, principalmente aqueles atinentes às coordenadas de geolocalização, embora indiquem que as operações foram formalizadas em local próximo à residência do autor, não tem o condão de atestar de forma cabal que tenha a parte ativa se vinculado validamente aos questionados ajustes, mesmo porque, especialmente, não há indicação de que o número de endereço do IP seja relativo ao aparelho celular do autor, ônus que lhe competia, tudo a reforçar o convencimento acerca da ilegitimidade das operações em comento e, mais importante, não há assinatura eletrônica autenticada por autoridade certificadora oficial.

Assim, inexistente evidência concreta nos autos de que tenha o autor se vinculado validamente aos ajustes em exame na causa [aliás, inexistente prova da utilização do cartão na sua função de crédito (contrato n. 751618074)], do que não está desonerada a instituição financeira nos contratos eletrônicos, contrariando o disposto no artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, e a tese firmada no Tema 1.061, do STJ.

De outro lado, faz-se inadmissível atribuir à parte autora o ônus de comprovar fato negativo, ou seja, a não contratação dos empréstimos consignados e do cartão de crédito com RMC impugnados nesta demanda.

Destarte, ante tal cenário, tenho que a situação analisada no feito se enquadra no risco inerente à atividade desenvolvida pelos réus, o que não os exime da obrigação de reparar os prejuízos suportados pelo consumidor, que nega com veemência ter contratado empréstimos consignados e cartão de crédito com RMC, cujas prestações vêm sendo debitadas em folha de pagamento do seu benefício previdenciário, tanto é que ajuizou esta ação com a finalidade de solucionar esta específica questão.

Cumpra acrescer que, ainda que tenha recebido numerário em sua conta [R\$ 7.1190,5, R\$ 10.398,09 e R\$ 2.193,00 (fls. 253/255)], tal circunstância não é suficiente para demonstrar que o autor efetivamente formalizou as contratações, sendo evidente a falta de cuidado da parte passiva com o real e válido consentimento aos contratos, bem assim com a preservação do sigilo dos dados pessoais do autor, resultando então escancarada a falta de segurança do serviço prestado ao consumidor, causando-lhe prejuízo, sendo o meio eletrônico inseguro, relevante a circunstância de que a dúvida favorece o consumidor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tem-se, portanto, que é de rigor o acolhimento do pedido de declaração de nulidade dos contratos em foco, bem como a condenação da instituição financeira à restituição dos valores descontados em folha de pagamento do benefício previdenciário da parte ativa, porquanto, como já assinalado, os elementos de prova coletados nestes autos não são suficientes para evidenciar a validade dos ajustes e, demais disso, que tenham sido prestadas à parte ativa informações adequadas acerca das peculiaridades das operações financeiras em cotejo.

E, estando patenteado no feito o lançamento a débito de valores abusivos em folha de pagamento do benefício previdenciário do autor, está escancarado o defeito do serviço prestado pelo banco, de modo que, tendo o episódio acarretado evidentes transtornos, porquanto atingidos recursos necessários ao seu sustento, tem-se mesmo por indisputável a configuração dos danos morais indenizáveis.

Ora, manifesta é a responsabilidade da casa bancária no episódio de que se cuida, porquanto negligenciou em seu encargo de assegurar a eficiência e a segurança do serviço que disponibiliza aos consumidores, acarretando seríssimos contratemplos ao autor, ante a vulnerabilidade do serviço bancário prestado, tanto é que foram descontados indevidamente valores mensais em folha de pagamento do benefício previdenciário da parte ativa.

E, como é notório, percalços desta magnitude [descontos indevidos em folha de pagamento de benefício previdenciário (fls. 23/40)] provocam sofrimento psíquico que molesta direitos inerentes à personalidade, a justificar a reparação almejada, constituindo causa suficiente a gerar a obrigação de indenizar por danos morais, cuja prova, porque afeta direitos da personalidade, conforma-se com a mera demonstração do ilícito, haja vista que na espécie a responsabilização do agente causador opera-se por força do simples fato da violação (*danum in re ipsa*).

Neste sentido, há precedentes desta Corte:

“Ação declaratória de inexistência de débito c.c. Restituição de valores e compensação por dano moral, fundada em contrato de empréstimo consignado. Manutenção da declaração de inexistência de débito, em razão da ausência de prova da contratação do empréstimo, ônus que incumbia à instituição financeira, diante da impossibilidade de produção de prova de fato negativo, nos termos do art. 373, II, do CP`C. Os comprovantes de contratação e de transferência juntados nos autos não têm força probatória porque foram produzidos de forma unilateral. Além disso, o réu não apresentou nenhum documento assinado pela autora nem comprovou a efetiva liberação do crédito em conta corrente e a sua utilização. O desconto ilegítimo em folha de pagamento de benefício previdenciário é suficiente, por si só, para a configuração da lesão ao direito de personalidade, uma vez que a autora foi indevidamente privada de valor necessário para o seu sustento, tendo em vista a natureza alimentar (...).” (Apel. n. 1002248-63.2016.8.26.0097, Rel. Des. Alberto Gosson, j. 14-12-2017).

“Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com danos morais e materiais. Empréstimo consignado realizado em nome do autor ao arrepio de sua vontade. Deduções do benefício previdenciário. Procedência parcial.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Prestígio. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova. Ausência de demonstração da validade da contratação. Artigo 14 do CDC. Súmula 479 do STJ. Nulidade dos contratos. Imperiosa devolução das quantias indevidamente retiradas. Danos morais. A retenção ilícita de valores da aposentadoria, notadamente, por ser verba de caráter alimentar, configura, sem titubeios, danos subjetivos. R\$ 6.000,00. Cifra apta a compensar monetariamente o abalo econômico sofrido e desestimular o causador do aborrecimento na faina de se evitar que novas situações desastrosas sobrevenham. Honorários recursais. Majoração para 20% sobre o valor da condenação (artigo 85, parágrafo 11, do CPC). Hipótese do artigo 252 do RITJSP. Sentença mantida. Recurso improvido.” (Apel. n. 1022821-22.2016.8.26.0001, Rel. Des. Sérgio Rui, j. 17-08-2017).

Logo, configurados os danos morais e tendo em vista que sua fixação deve ser feita em consonância com o seu caráter punitivo ao autor do ilícito, a fim de que invista na qualificação de sua tecnologia, de sorte a aprimorar seus procedimentos, não há se olvidar, de outra parte, do caráter compensatório da reparação, de molde a possibilitar sentimento que se preste ao menos a mitigar os sérios transtornos experimentados pelo lesado.

Estabelecidos tais parâmetros e considerando que a indenização não deve prestar-se ao enriquecimento ilícito, reputo razoável seja a indenização fixada no importe de R\$ 15.000,00 [considerado, para tanto, que foram três os contratos fraudados e formalizados indevidamente pelo banco em nome do autor], porque tal cifra expressa justa indenização aos contratados impostos pela casa bancária à parte ativa, tendo em vista que “a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20/09/01).

Mas não vingam o pleito do autor de que seja a instituição financeira condenada à repetição do indébito em dobro, porque, não tendo comprovado que impugnou previamente, pela via administrativa, as cobranças indevidas [descontos efetuados em folha de pagamento do seu benefício previdenciário], não há se ter por configurada conduta da ré contrária à boa-fé objetiva, por isso que se justifica a aplicação à espécie do entendimento perfilhado pelo Superior Tribunal de Justiça por ocasião do julgamento do REsp 1.143.542/RS, no sentido de que “a restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstancia conduta contrária à boa-fé objetiva.” (EAREsp 676608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, julgado em 21/10/2020).

Bom é assinalar que, tendo sido o produto das operações financeiras, referente à contratação de empréstimos consignados e cartão de crédito com RMC (n. 34787288, n. 351626518 e n. 751618074) impugnados nesta causa comprovadamente disponibilizados ao autor [R\$ 7.1190,5, R\$ 10.398,09 e R\$ 2.193,00 (fls. 253/255 e fls. 15/21)], deverão aludidos importes ser restituídos ao corréu Banco Pan, com correção monetária desde a data de crédito e juros legais de mora contados a partir da data da citação, autorizada a compensação de valores na apuração da relação débito/crédito estabelecida entre os contendores, nos moldes do artigo 368, do Código Civil, mesmo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

porque a anulação dos contratos impugnados na causa implica no retorno das partes ao estado anterior à contratação.

Vale destacar que, muito embora o autor afirme, em sua petição inicial, que procedeu à restituição dos créditos disponibilizados em sua conta corrente, mediante o pagamento de dois boletos bancários (fls. 43/45), é fato que aludidos comprovantes de pagamento indicam como beneficiários as corrés MB Rentabiliza Ltda e Ribeiro Brandão Serviços de Consultoria e Gestão Empresarial Ltda, que não possuem qualquer vínculo com o Banco Pan, de sorte que, inexistindo nos autos até mesmo começo de prova idônea de que tenha o Banco Pan atuado de algum modo neste procedimento (nenhuma indicação há nos autos de que houve participação da instituição financeira no golpe perpetrado) adotado pelo autor, que agiu no episódio (restituição do numerário a terceiro sem vinculação com a instituição financeira) com manifesta negligência, não se justifica o pleito de que esteja ele desonerado da obrigação de restituir questionados créditos ao Banco Pan, ressalvado que eventual pleito de que as corrés MB Rentabiliza Ltda e Ribeiro Brandão Serviços de Consultoria e Gestão Empresarial Ltda restitua os valores por eles recebidos deverá ser objeto de ação autônoma, se o caso, ante a inexistência de pedido expresso neste sentido, na demanda.

Em suma, acolho em parte o recurso e julgo parcialmente procedente o pedido inicial apenas em relação ao Banco Pan para o fim de **(a)** declarar a nulidade dos contratos de empréstimo consignado n. 34787288, n. 351626518 e do contrato de cartão de crédito com RMC n. 751618074 impugnados pelo autor; **(b)** condenar o Banco Pan a restituir de forma simples os valores indevidamente cobrados e pagos pelo autor, incidindo a correção monetária e juros legais de mora desde cada desconto; **(c)** condenar o Banco Pan a pagar ao autor indenização por danos morais no importe de R\$ 15.000,00, corrigidos monetariamente a partir da data do acórdão e acrescidos de juros de mora contados da data do contrato (evento danoso); **(d)** assentar que, tendo sido o produto das operações financeiras impugnados nesta causa comprovadamente disponibilizados ao autor, deverão esses importes ser restituído ao Banco Pan com correção monetária desde a data de crédito e juros legais de mora contados a partir da data da citação, autorizada a compensação de valores; **(e)** preservar a improcedência do pedido inicial em relação às corrés MB Rentabiliza Ltda e Ribeiro Brandão Serviços de Consultoria e Gestão Empresarial Ltda; **(f)** anotar que, no que tange aos consectários legais, a consideração de que, ante a recente alteração legislativa sobre a matéria, a partir de 29 de agosto de 2024 e até o efetivo pagamento, a taxa de juros moratórios de 1% ao mês, incidente sobre o valor da condenação, deverá ser substituída pela taxa de juros legal a que alude o § 1º, artigo 406, do Código de Civil, com redação dada pela Lei n. 14.905/2024, operando-se a atualização monetária pelos índices da tabela prática do TJSP (que, a partir daquele termo, passa a utilizar a variação do IPCA como índice de correção monetária, conforme preconiza o parágrafo único, do artigo 389, do Código de Civil, consoante preconiza a Lei n. 14.905/2024); **(g)** condenar o autor ao pagamento de metade das custas processuais, mantidos os honorários advocatícios arbitrados em primeiro grau em favor da corré Ribeiro Brandão Serviços de consultoria e Gestão Empresarial Ltda, observada a gratuidade processual que lhe foi concedida; e **(h)** impor ao Banco Pan o pagamento das custas processuais remanescentes, bem assim dos honorários devidos ao advogado do autor, arbitrados em 15% sobre o valor atualizado da condenação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Ante o exposto, voto por dar parcial provimento ao recurso.

JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA
Desembargador Relator
(assinatura eletrônica)