



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001292991

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004702-35.2024.8.26.0291, da Comarca de Jaboticabal, em que é apelante ROSA SOARES DA COSTA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), GUSTAVO SANTINI TEODORO E MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 12 de dezembro de 2025.

FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº: 0083

APELAÇÃO Nº: 1004702-35.2024.8.26.0291

JUÍZO DE ORIGEM: 1ª Vara Cível do Foro de Jaboticabal

RECORRENTE: Rosa Soares da Costa

RECORRIDO: Banco Pan S.A.

APELAÇÃO CÍVEL – DIREITO DO CONSUMIDOR – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO (RMC) – FRAUDE COMPROVADA POR PERÍCIA GRAFOTÉCNICA – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – DANO MORAL CONFIGURADO – VERBA HONORÁRIA – SUCUMBÊNCIA EXCLUSIVA DO RÉU – SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. Comprovada a inexistência de contratação válida de cartão de crédito consignado (RMC) por parte da autora, mediante prova pericial que atestou a falsidade da assinatura aposta no suposto contrato, impõe-se a responsabilização objetiva da instituição financeira pelos descontos indevidos realizados no benefício previdenciário da autora. Mantida a condenação por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, por se mostrar proporcional e adequada às circunstâncias do caso concreto. Reforma parcial da sentença para afastar a sucumbência recíproca e fixar a condenação exclusiva da instituição financeira ao pagamento da verba honorária, arbitrada em 15% sobre o valor da condenação.
RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por Rosa Soares da Costa contra a respeitável sentença de fls. 383/388, que julgou parcialmente procedente a demanda ajuizada em face de Banco Pan S.A., reconhecendo a inexistência de relação jurídica referente ao contrato de cartão de crédito consignado (RMC), determinando a restituição simples dos valores descontados até 30/03/2021 e em dobro a partir de então, além da condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. A sentença ainda determinou a compensação do valor de R\$ 1.494,00, supostamente creditado à autora, e fixou a sucumbência de forma recíproca, com honorários arbitrados em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

10% sobre o valor da condenação, rateados entre as partes.

Recorre a parte autora (fls. 403/412), alegando, em síntese, que a sentença deve ser reformada quanto à distribuição da sucumbência, uma vez que a procedência da ação decorreu da comprovação de fraude bancária, não havendo justificativa para a imposição de sucumbência recíproca. Sustenta que a instituição financeira não comprovou a regularidade da contratação e que a condenação por danos morais e restituição de valores evidencia o acolhimento integral da tese autoral. Requer, ao final, a reforma parcial da sentença para que a verba honorária seja suportada exclusivamente pela ré, com majoração do percentual para 20%, bem como a majoração da condenação pelo dano imaterial sofrido, para o importe de R\$ 10.000,00.

Tempestivo e isento de preparo (justiça gratuita concedida a fls. 60), o recurso foi processado.

Em contrarrazões (fls. 416/423), o Banco Pan S.A. sustenta a regularidade da contratação e a ausência de falha na prestação do serviço, alegando que a autora teria recebido valores e não comprovou a inexistência da contratação. Defende a inaplicabilidade da repetição em dobro por ausência de má-fé e requer compensação integral dos valores creditados. Alega ainda litigância de má-fé da autora, por integrar demandas ajuizadas em massa com petições padronizadas, e pugna pela manutenção da sucumbência recíproca, diante da procedência parcial da ação.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A controvérsia reside na análise da distribuição da sucumbência, à luz do resultado da demanda, que reconheceu a inexistência do contrato de cartão de crédito consignado (RMC) firmado em nome da autora, determinando a restituição dos valores descontados e a indenização por danos morais, mas impôs sucumbência recíproca, além da fixação do dano imaterial pelo Magistrado da causa, sob o qual pretende o autor a sua majoração.

De início, rejeita-se a preliminar de ausência de dialeticidade suscitada nas contrarrazões. A apelação preenche os requisitos do artigo 1.010, II e III, do Código de Processo Civil, pois a parte recorrente impugna de forma clara e fundamentada os pontos da sentença que entende mercedores de reforma, especialmente no que tange à distribuição da

sucumbência e ao valor da indenização por danos morais. A peça recursal apresenta argumentação lógica e coerente, com exposição dos fundamentos de fato e de direito que embasam o pedido de reforma parcial da decisão, não se tratando de mera repetição da petição inicial. Assim, não há que se falar em inépcia recursal ou ausência de impugnação específica.

No mérito, a prova pericial grafotécnica produzida nos autos foi categórica ao afirmar que a assinatura aposta no suposto contrato de cartão de crédito consignado não foi realizada pela autora, tratando-se de imitação servil, com indícios de falsificação (fls. 55 e seguintes).

Tal constatação afasta qualquer dúvida quanto à inexistência de manifestação de vontade da autora, tornando o negócio jurídico absolutamente nulo, nos termos do artigo 104 do Código Civil:

“Art. 104. A validade do negócio jurídico requer:

I – agente capaz;

II – objeto lícito, possível, determinado ou determinável;

III – forma prescrita ou não defesa em lei.”

A ausência de consentimento válido da autora, elemento essencial à formação do contrato, torna o negócio jurídico inexistente. A responsabilidade da instituição financeira, por sua vez, é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços (...).”

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é pacífica no sentido de que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, conforme a **Súmula 479 do 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.”*

No caso concreto, a instituição financeira não logrou êxito em demonstrar a regularidade da contratação, tampouco apresentou elementos que infirmassem a conclusão pericial. A alegação de que a autora teria recebido valores em sua conta



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

corrente não foi acompanhada de prova robusta, sendo certo que a compensação determinada na sentença já considerou eventual valor creditado.

Quanto ao pedido de majoração da indenização por danos morais, também formulado pela parte autora em sede recursal, entendo que não merece acolhimento.

A indenização por danos morais foi fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor que se mostra adequado às peculiaridades do caso concreto. A jurisprudência consolidada do Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo, em casos assemelhados, tem reiteradamente reconhecido que a fixação do quantum indenizatório deve observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, levando-se em conta a extensão do dano, a capacidade econômica das partes, o caráter pedagógico da medida e a vedação ao enriquecimento sem causa.

Confira-se:

*“PROCESSO CIVIL - Ilegitimidade passiva - Desacolhimento - Preliminar rejeitada. RESPONSABILIDADE CIVIL – Indenização – **Golpe da falsa central de atendimento** – Fraudadores que entraram em contato com a autora, dizendo-se funcionários do Banco e lhe transmitiram orientações que culminaram em movimentações atípicas - Responsabilidade objetiva do Banco réu e que também decorre do risco da sua atividade – **Falha na prestação de serviços** – Inexistência das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC: prova de que o defeito inexistente ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros – Responsabilidade civil configurada – Aplicação da súmula 479 do STJ – Dano material – Ocorrência – Devolução dos valores mantida - Dano moral - Configuração - Dano "in re ipsa" – **Mantida a indenização arbitrada pela sentença em R\$ 5.000,00** – Sentença preservada – Honorários recursais – Cabimento – Honorários advocatícios majorados de 10% para 15% do valor da condenação. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1008297-15.2025.8.26.0127; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Carapicuíba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/11/2025; Data de Registro: 10/11/2025 – g.n)*

“FRAUDE BANCÁRIA. Ação de indenização por danos

*materiais e morais. Recurso do réu. Acolhimento parcial, tão só para reduzir o valor da indenização por danos morais. Detecção imediata pela autora, com restituição do valor creditado na conta, que seria objeto de empréstimo não contraído por ela. Retirada da conta dela de valor (R\$ 1.500,00) que não foi ressarcido pela instituição financeira. Sentença condenando ao ressarcimento que não comporta reparo. **Danos morais caracterizados.** Invasão de conta bancária. Indenizabilidade da sensação de vulnerabilidade, de insegurança e da quebra da confiança geradas pela má qualidade dos serviços prestados pelo fornecedor. **Redução, contudo, do valor fixado na sentença, de R\$ 10.000,00 para R\$ 5.000,00, para ajustar ao padrão normalmente aplicado nessa modalidade de dano. Recurso provido em parte.**” (TJSP; Apelação Cível 1007960-08.2024.8.26.0597; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sertãozinho - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/08/2025; Data de Registro: 26/08/2025 – g.n)*

No caso dos autos, embora tenha restado comprovada a fraude na contratação do cartão de crédito consignado, com descontos indevidos no benefício previdenciário da autora, o valor arbitrado atende à dupla função da indenização por dano moral: compensar o abalo sofrido e desestimular a reiteração da conduta lesiva. Ademais, não se demonstrou que os efeitos da conduta extrapolaram os limites do ordinário, tampouco que houve agravamento da situação da autora a ponto de justificar a elevação do montante fixado.

Assim, ausente qualquer desproporcionalidade ou irrisoriedade, deve ser mantido o valor fixado na origem, rejeitando-se o pedido de majoração formulado na apelação.

Melhor sorte, porém, assiste ao apelante no que toca à majoração da verba honorária, já que a imposição de sucumbência recíproca não se sustenta. A autora obteve êxito na totalidade da tese central da demanda – inexistência do contrato e responsabilidade da ré pelos descontos indevidos –, sendo a compensação de valores mera decorrência lógica da restituição do indébito. A condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais reforça o acolhimento da tese autoral.

Assim, impõe-se a reforma parcial da sentença para afastar a sucumbência recíproca e condenar exclusivamente a instituição financeira ao pagamento da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

verba honorária, que ora se fixa em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.

Dito isto, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto por Rosa Soares da Costa, para reformar parcialmente a sentença de fls. 383/388, a fim de afastar a sucumbência recíproca e condenar exclusivamente o Banco Pan S.A. ao pagamento da verba honorária, que fixo em 15% sobre o valor da condenação, mantidos os demais termos da sentença, inclusive quanto ao valor da indenização por danos morais.

Finalmente, para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos os dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal. Observo, ainda, que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, sendo, portanto, desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

Fabiana Calil Canfour de Almeida

Relatora