



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000204099**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005853-44.2022.8.26.0408, da Comarca de Ourinhos, em que é apelante BANCO PAN S/A, é apelado MARIA CONCEIÇÃO DA CUNHA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), RICARDO HOFFMANN E DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS.

São Paulo, 11 de março de 2026.

**ROSANA SANTISO**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Voto nº 5.580**

**Apelação cível:** 1005853-44.2022.8.26.0408

**Vara:** 2ª Vara Cível – Comarca de Ourinhos/SP

**Apelante:** BANCO PAN S/A

**Apelado:** MARIA CONCEIÇÃO DA CUNHA

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. AUSÊNCIA DE JUNTADA DO CONTRATO PELO RÉU DURANTE A FASE INSTRUTÓRIA. IMPOSSIBILIDADE DE JUNTADA DE DOCUMENTOS EM FASE RECURSAL FORA DAS HIPÓTESES DO ART. 435 DO CPC. CULPA DA AUTORA NÃO EVIDENCIADA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. EMPRÉSTIMO INEXIGÍVEL. RESTITUIÇÃO DE DESCONTOS INDEVIDOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO DE RIGOR. COMPENSAÇÃO INDEVIDA NO CASO CONCRETO. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

**I. CASO EM EXAME**

Apelação interposta pelo réu contra sentença que julgou procedente a ação, declarando a nulidade de empréstimo pessoal formalizado e condenando o banco à restituição simples das parcelas descontadas, com correção monetária e juros, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

As principais questões em discussão são: (i) a possibilidade de juntada de novos documentos probatórios em sede recursal; (ii) a regularidade da contratação celebrada e a responsabilidade do banco por eventual falha do serviço; (iii) a necessidade de compensação de valores; (iv) a configuração de danos morais.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

1. A permissão legal contida no artigo 435 do Código de Processo Civil para juntada de documentos após a inicial ou contestação pressupõe que eles se refiram a fatos ocorridos ou alegados posteriormente, ou que tenham se tornado conhecidos, acessíveis ou disponíveis somente após aqueles atos, cabendo à parte comprovar o motivo que a impediu de juntá-los anteriormente. Incabível a juntada de documentos alegadamente extintivos, impeditivos ou modificativos do direito do autor somente em razões de apelação, por não se tratar de documentos novos, tendo havido preclusão.

2. Réu que não se desincumbiu suficientemente do seu ônus probatório. Ausência de documentos que não vincula a autora à contratação realizada. Presunção de irregularidade verificada.

3. Não há obrigação de restituição ou compensação dos valores que foram depositados em favor dos fraudadores pela autora no intuito de devolver o valor do mútuo ao banco, devendo o réu agir de regresso contra o efetivo destinatário.

4. Danos morais. Descabimento na hipótese específica dos autos. A lesão extrapatrimonial sofrida foi causada pelo crime propriamente dito, e não pela falha dos serviços bancários.

#### IV. DISPOSITIVO

Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelo réu em face da r. sentença de fls. 279/286, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: “*Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido inicial, com resolução do mérito, para o fim de a) declarar a nulidade do empréstimo pessoal formalizado em nome da autora em 25/07/2022 por meio de telefone celular, devendo o banco restituir as parcelas pagas pela autora, de forma simples, corrigidas pela tabela prática do TJ/SP desde os desembolsos e acrescidas de juros de mora desde a citação, a ser apurado em fase de cumprimento de sentença; b) condenar o requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a ser corrigido monetariamente a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e com incidência de juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação, por se tratar de responsabilidade contratual. Considerando a superveniência da Lei nº 14.905/2024 e também o princípio tempus regit actum, a partir de 28 de agosto de 2024, em ambos os casos, dever-se-á observar a atualização monetária pelo índice IPCA-IBGE, conforme determinação contida no artigo 389, parágrafo único, do Código Civil, além de juros de mora de acordo com a taxa legal, isto é, taxa Selic reduzido o índice IPCA-IBGE (conforme previsão do artigo 406, § 1º, do Código Civil). Em consequência, extingo a presente ação. Em consequência, extingo o feito, nos termos do artigo 487, I, do CPC. Em razão da sucumbência, a parte requerida arcará com as custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios ao advogado da parte autora, que arbitro em 12% sobre o valor atualizado da condenação, com fundamento no artigo 85, § 2º, do CPC”.*

Sustenta o banco-réu em suas razões às fls. 289/302 que: a) o contrato foi regularmente formalizado em plataforma digital, com inserção de dados pessoais, ciência dos termos e assinatura por biometria facial, além de envio de documento pessoal e registro de dados técnicos (logs/geolocalização); b) o banco

atuou licitamente, com depósito do valor na conta da autora, inexistindo fundamento para declarar inexistência do contrato; c) a autora, por iniciativa própria, tratou com terceiro alheio à relação contratual e transferiu o valor recebido, de modo que eventual devolução feita a terceiro não poder ser imputada ao banco; d) há culpa exclusiva da consumidora e de terceiro, rompendo o nexo causal e afastando a responsabilidade do banco; e) se mantida a condenação, deve haver retorno ao status quo, com determinação de restituição ao banco do valor creditado na conta da autora (com eventual compensação); f) o dano moral não se encontra configurado e o valor arbitrado é excessivo. Requer o provimento do recurso para que os pedidos iniciais sejam julgados improcedentes. Juntou documentos (fls. 305/317).

Contrarrazões da autora às fls. 329/338, alegando ter sido vítima de fraude com vazamento de dados, cuja responsabilidade do banco é objetiva, causando-lhe danos materiais e morais. Requer o desprovimento do recurso do réu.

Recurso tempestivo, regularmente processado e com o devido preparo (fl. 341).

**É o relatório.**

**Fundamento e decido.**

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento da apelação interposta.

O recurso comporta parcial acolhimento.

A presente ação versa sobre hipótese de fraude na realização de contratação de empréstimo consignado e a respectiva responsabilidade da instituição financeira.

Inicialmente, cabe reconhecer que a hipótese tratada nestes autos consiste em evidente relação consumo, sendo cabível a incidência da Súmula n. 297 do C. Superior Tribunal de Justiça, notadamente porque é dever da instituição bancária garantir a segurança e a legitimidade de suas operações com a finalidade de evitar ou diminuir a possibilidade de causar prejuízos aos consumidores.

Observa-se que a autora narrou que foi contatada por suposta funcionária de empresa que se dizia parceira do banco-réu e lhe ofereceu amortização de dívida que teria em um cartão consignável, que consistiria em realização de crédito em conta, com posterior devolução do montante para o banco e respectivo cancelamento do cartão. Contudo, após devolver o depósito que lhe fora feito em conta de terceiro, descobriu que se tratava de um golpe e que, na verdade, foi feito um empréstimo consignado em seu nome.

Caberia, assim, à instituição financeira o ônus de comprovar a validade e regularidade da contratação, bem como a existência de excludente de sua responsabilidade. O réu, entretanto, não se desincumbiu suficientemente desse ônus.

Não obstante tenha contestado a ação, o réu juntou contrato realizado com pessoa estranha aos autos (fls. 156/167), não tendo juntado o contrato realizado com a autora para que fosse possível a verificação de autenticidade. Mesmo tendo sido relatado pela requerente (fl. 236) que aquele contrato não pertencia aos autos, o réu insistiu que o contrato já havia sido juntado, não indicando outras provas a serem produzidas (fls. 244/246).

Somente em razões de apelação o réu juntou documentos que relativos à contratação realizada com a autora (fls. 305/315). Contudo, conforme disposto no art. 435 do Código de Processo Civil, somente é lícito às partes juntar novos documentos após a inicial e a contestação nas seguintes hipóteses: a) quando destinados a fazer prova de fatos ocorridos ou alegados depois dos articulados; e b) nos casos em que se tornaram conhecidos, acessíveis ou disponíveis após esses atos, cabendo à parte que os produzir comprovar o motivo que a impediu de juntá-los anteriormente. A juntada dos documentos com as razões de apelação não se amolda a nenhuma das hipóteses legais, não tendo o réu alegado motivo idôneo pelo qual não juntou os documentos no momento processual apropriado – contestação –, sendo forçoso o reconhecimento da preclusão, não podendo utilizar da fase recursal como extensão da fase instrutória em razão da sua própria desídia.

Assim, imperioso o reconhecimento de que o réu não comprovou a validade e regularidade da contratação realizada.

O serviço é 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 espera e a época em que foi fornecido (artigo 14, § 1º, da Lei 8.078/90 - CDC).

De rigor reconhecer que a instituição financeira torna-se objetivamente responsável pela reparação dos danos causados pelo vício na prestação de serviço, notadamente em razão da teoria do risco profissional, bem como à luz da Súmula 479 do C. STJ, *in verbis*: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”. Aplica-se no caso a teoria do risco profissional ou risco-proveito, segundo a qual todos aqueles que se dediquem às atividades comercial e empresarial devem responsabilizar-se efetivamente pelos danos causados, só podendo ser elidida mediante a comprovação de culpa exclusiva da vítima, de caso fortuito ou força maior. Não há que se falar em responsabilidade por fato de terceiro, pois, evidentemente, se trata de fortuito interno.

Dessa forma, deve haver restituição dos descontos indevidos, pois inexistente o negócio jurídico. Houve determinação de devolução simples, ausente recurso da autora.

Não deve ocorrer qualquer espécie de compensação no caso concreto, pois o valor depositado em favor da autora não se encontra mais na sua esfera de disponibilidade em razão de ter sido induzida a erro pelos fraudadores a realizar um pagamento quando pensava estar devolvendo o mútuo ao banco-réu. Assim, a compensação não lhe é exigível e o banco-réu deverá agir de regresso em face do destinatário efetivo, se assim entender cabível.

Por outro lado, assiste razão ao réu quanto à inocorrência dos danos morais. A falha no serviço, em que pese indesejável e materialmente indenizável, não criou uma anormal ofensa ao direito da parte jurídica autora. Também da concretude do caso não se extrai que algum interesse existencial



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tenha sido razoavelmente violado. Trata-se de falha de serviço decorrente de relação contratual, tendo havido a devida determinação de restituição material decorrente desse fato.

Não se ignora, ademais, a inconveniência da necessidade de ajuizamento de ação para corrigir o ato ilícito praticado pelo requerido, porém cuida-se de incômodo próprio do cotidiano, do qual ninguém está imune em uma sociedade de riscos, não sendo fator suficiente para a indenização pretendida.

Salienta-se que os danos morais eventualmente experimentados pela autora não decorrem diretamente do ato praticado pelo réu, mas sim do ato dos terceiros que cometeram a fraude. O requerido, apesar de ter falhado na prestação de serviço, não pode ser responsabilizado pelos danos extrapatrimoniais causados pelo crime propriamente dito.

Ante o exposto, *dou parcial provimento* ao recurso para afastar a indenização por danos morais, mantida a sentença em seus demais termos.

Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais. Fixo os honorários advocatícios em favor do patrono da autora-apelada por equidade em R\$1.000,00 considerando o baixo valor da condenação; e em favor do patrono do réu-apelante em 10% do valor do proveito econômico relativo aos danos morais pleiteados, observada a gratuidade processual concedida.

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

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).

**ROSANA SANTISO**

**RELATORA**