



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000279730

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006074-87.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante NELI DA SILVA GAMA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados FACILIT CONSULTORIA FINANCEIRA LTDA (POR CURADOR) e BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 30 de março de 2026.

CASTRO FIGLIOLIA

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO N° 43566

APEL. N° 1006074-87.2023.8.26.0506

COMARCA: RIBEIRÃO PRETO

JUIZ: ALEX RICARDO DOS SANTOS TAVARES

APTE.: NELI DA SILVA GAMA

APDO.: BANCO PAN S/A e FACILIT CONSULTORIA FINANCEIRA LTDA.

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE EM FACE DE FACILIT CONSULTORIA FINANCEIRA LTDA E IMPROCEDENTE EM FACE DO BANCO PAN S/A.

EMPRÉSTIMO CONSIGNADO - relação de consumo – indevida manipulação dos dados do consumidor – responsabilidade objetiva – artigo 14 do CDC – apelado que não comprovou que houve culpa exclusiva do apelante – suposto representante do apelado que teve acesso aos dados contratuais da apelante e emitiu contrato de empréstimo com desconto em benefício previdenciário – ato de terceiro que não elide a responsabilidade do apelante que igualmente contribuiu para que o golpe fosse perpetrado – caso fortuito interno – Súmula 479 do STJ – responsabilidade de ambos os apelados – sentença reformada, no ponto.

DANO MORAL – OCORRÊNCIA – perturbação ao estado de espírito do apelante que se mostrou ocorrida – situação que extrapola o mero aborrecimento – indenização corretamente fixada em R\$5.000,00, sendo descabida a majoração.

Resultado: recurso parcialmente provido.

Vistos.

A ação foi assim relatada: *“A autora Neli da Silva Gama, devidamente qualificada nos autos, ajuizou a presente ação em face do réu Banco Pan S/A e outro, igualmente qualificado, requerendo: "a) CONCEDER OS*

BENEFÍCIOS DA JUSTIÇA GRATUITA, uma vez que a autora não possui condições financeiras de arcar com as possíveis despesas do processo, bem como honorários sucumbenciais, na forma do artigo 98 e 99 do CPC/15; b) CONCEDER A TUTELA ANTECIPADA, inaudita altera pars e initio litis, nos moldes do artigo 311 do CPC, para que seja determinada o cancelamento do empréstimo e conseqüentemente a cessação dos descontos indevidos no benefício Requerente; c) Que o Requerido traga aos autos o contrato de empréstimo assinado pela Requerente, nos termos dos artigos 396 e seguintes do Código de Processo Civil e especialmente sob pena de aplicação do quanto previsto no artigo 400 do mesmo diploma legal; d) Designar audiência de conciliação, citando o Requerido através dos correios (Artigo 247 do CPC) para o seu comparecimento e, não havendo acordo, querendo, apresente sua defesa, sob pena de incorrer contra si os efeitos da revelia; e) Declare a inversão do ônus da prova (Artigo 6º, VIII do CDC); f) No mérito, que seja a presente ação julgada TOTALMENTE PROCEDENTE, sendo declarada o cancelamento do empréstimo consignado realizado, com a cessação dos descontos realizados do benefício da Requerente, com a repetição em dobro do indébito, e, a condenação do Requerido ao pagamento de indenização a título de danos morais a Requerente, tendo em vista o grave abalo emocional e situação de nervosismo causada e ainda a ausência da verdade e cautela do Requerido e sua responsabilidade objetiva, entendimento já consagrado pelo Tribunal de Justiça no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) ou, caso entenda Vossa Excelência, quantia arbitrada de acordo com a concepção deste Juízo, nos moldes dos fundamentos apresentados; g) A CONDENAÇÃO do Demandado ao pagamento de todas as despesas processuais e de honorários advocatícios; h) Incluir na esperada condenação dos Réus, a INCIDÊNCIA DE JUROS E CORREÇÃO MONETÁRIA na forma da lei em vigor, desde sua citação." - fls. 13/14 Com a inicial, vieram aos autos procuração e documentos de fls. 16/28. Decisão de fls. 40/42 concedeu à autora os benefícios da justiça gratuita, bem como, deferiu a antecipação dos efeitos da tutela e determinou a citação. Em petição de fls. 52, o réu Banco Pan S/A comprova o cumprimento da decisão de fls. 40/42. Em petição de fls. 61, o réu Banco Pan S/A informa a interposição de agravo de instrumento contra a decisão de fls. 40/42 e requer a retratação. Em contestação de fls. 72/91, o réu Banco Pan S/A, preliminarmente,

suscita ilegitimidade passiva. No mérito, aduzem que: a) o empréstimo foi regularmente contratado pela autora de forma eletrônica; b) não houve qualquer devolução dos valores contratados à instituição bancária e sim a terceiros sem nenhum vínculo com o réu; c) não se pode imputar ao Banco a responsabilidade pelo golpe ocorrido, visto que foi fortuito externo; d) inexistem danos morais ou materiais; e) na possibilidade de o contrato ser anulado, requer a devolução/compensação dos valores recebidos pela parte autora referente ao contrato. Decisão de fls. 123, em sede de juízo de retratação, manteve a decisão de fls. 40/42 e determinou a citação da corré Facilit Consultoria Financeira Ltda. Em petição de fls. 132, a autora requer a realização de pesquisas de endereço da corré Facilit Consultoria Financeira Ltda. Decisão de fls. 133/134 indeferiu a pesquisa junto a SPC e SERASAJUD e determinou a pesquisa de endereços do réu Facilit Consultoria Financeira Ltda junto aos sistemas Sisbajud, Renajud e Infojud. Em petição de fls. 149, a autora requer a citação da corré Facilit por edital. Decisão de fls. 151/152 deferiu a citação de Facilit Consultoria Financeira Ltda por edital. A ré Facilit Consultoria Financeira Ltda foi citada por edital (fls. 155/156), apresentando contestação por curador especial (fls. 162/164). Réplica às fls. 168/174. Em sede de indicação de provas de fls. 175/176, a autora requer a intimação do réu Banco Pan para apresentar aos autos as gravações das ligações telefônicas para a autora. Em sede de indicação de provas de fls. 177/183, o réu Banco Pan S/A requer o julgamento antecipado da lide. Em sede de indicação de provas de fls. 186, o réu Facilit Consultoria Financeira Ltda requer o julgamento antecipado da lide.”.

A ação foi julgada parcialmente procedente (fls. 188/193) para as seguintes finalidades: “II) quanto à ré Facilit Consultoria Financeira Ltda, acolho, em parte, os pedidos iniciais, resolvendo o mérito, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, para o fim de: a) condenar a ré à restituição do valor desembolsado pela autora (fls. 19), corrigido monetariamente desde o desembolso e com juros de mora desde a citação; b) condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 à autora, corrigido monetariamente a contar da fixação em sentença e com juros de mora a contar da citação.”. A ação foi julgada improcedente em face do Banco Pan S/A. Em razão da

sucumbência, as partes foram condenadas no pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios da parte adversa, observada a gratuidade judicial concedida à autora.

Inconformada, a autora interpôs apelação (fls. 200/208). Informou que recebeu diversas ligações de funcionários do apelado Banco Pan S/A oferecendo dinheiro sob a alegação que tinha valores a receber do INSS, negando que se tratava de empréstimo. Não teve a intenção de realizar o empréstimo consignado, tanto que ao tomar conhecimento, providenciou a devolução imediata dos valores depositados em sua conta corrente. Informou que os valores foram devolvidos para a apelada Facilit, correspondente bancária do banco-réu. Sustentou pela ocorrência de fraude na contratação do mútuo diante do compartilhamento de seus dados entre os réus. Pugnou pela majoração da indenização por danos morais para R\$10.000,00. Alinhavou outras razões e requereu a reforma da r. sentença para o atendimento da pretensão.

Em suas respostas (fls. 213/215), os apelados basicamente pugnaram pelo desprovimento do recurso.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso foi interposto no prazo. As custas não foram recolhidas, uma vez que a apelante é beneficiária da gratuidade judicial. Desse modo, comporta conhecimento.

Trata-se de ação declaratória de rescisão contratual c.c. indenização por danos morais e materiais.

A autora-apelante ajuizou a presente ação questionando a lisura do contrato de empréstimo nº 356637167, uma vez que foi induzida por representante do apelante Facilit Consultoria Financeira Ltda. a realizar a contratação.

Conforme consta do relatório, pela r. sentença a ação foi julgada improcedente em face do Banco Pan S/A e parcialmente procedente em face de Facilit Consultoria Financeira Ltda. para o fim condenar a apelada na restituição do valor desembolsado pela apelante, bem como no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

A apelante alegou, em sua petição inicial, que recebeu diversas ligações de funcionários do Banco Pan S/A e da Sra Nicole que se apresentou como correspondente bancária do banco apelado, com informação de valores a receber pelo INSS e que não se tratava de empréstimo. Contudo, constatou que foram iniciados descontos em seu benefício previdenciário e percebeu que fora vítima de um golpe. Na sequência, efetuou a devolução do empréstimo creditado, mas o contrato não foi cancelado.

Indiferente para o desfecho do litígio se houve ou não culpa da instituição financeira, uma vez que no caso de relação de consumo, a responsabilidade decorrente de defeito no serviço é objetiva (artigo 14 do CDC).

Para se isentar da responsabilidade, cumpria ao Banco Pan S/A demonstrar que o apelante contribuiu de forma absoluta para a contratação do empréstimo.

Não se invoque fato de terceiro para o fim de se isentar a instituição financeira de responsabilidade pelo evento.

Apesar de certa discussão no início, pacificou-se o entendimento de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve equiparar-se ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço. No caso dos autos, trata-se de caso fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Sobre o tema, a Súmula 479 do STJ de seguinte redação:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Por conta disso, não há como se afastar a responsabilidade do Banco Pan S/A no caso vertente. Era impositiva a declaração de invalidade do contrato questionado na exordial.

Nem se diga que o evento foi de responsabilidade exclusiva do terceiro golpista, o que isentaria a instituição financeira de responsabilidade.

A transferência efetuada pela apelante apenas foi feita porque

verossímil o engodo perpetrado pelo fraudador que se fez passar por representante do banco apelado. Anote-se que a apelante efetuou a devolução dos valores do contrato de empréstimo diretamente à empresa Facilit Consultoria Financeira Ltda. (fls. 22).

A prática forense demonstra que, infelizmente, são extremamente comuns fraudes na contratação de empréstimos consignados, sobretudo por meio de correspondentes bancários ou pessoas que, de posse de informações sigilosas de suas vítimas, passam-se por funcionários daqueles. Justamente pela alta incidência de tais fraudes, é obrigação legal das instituições financeiras dispor de sistemas de segurança e prestar informações ostensivas aos consumidores visando eliminar ou, ao menos, reduzir o risco de tais ocorrências. No caso, os documentos juntados com a petição inicial demonstram que a pessoa que intermediou os negócios celebrados com através de mensagens via *whatsapp* (fls. 20/23) que realmente atua como correspondente do banco-apelante, de modo que se mostra verossímil a alegação de que ela dispunha de dados bancários sigilosos da apelante.

A despeito de a apelante ter sido enganado pelo correspondente bancário – e, por isso, de alguma forma, contribuído para que o golpe fosse perpetrado –, a responsabilidade pelo evento não foi exclusivamente dele.

Portanto, é incontroverso o golpe que vitimou a apelante e a falha dos sistemas da instituição financeira. Por conta disso, não há como afastar a responsabilidade da instituição financeira no caso vertente – não houve imputação de culpa exclusiva ao consumidor –, sendo impositiva a condenação no pagamento de indenização por dano material consistente da contratação de empréstimo.

Na linha da responsabilidade da instituição financeira em situação assemelhada, tem-se a seguinte decisão do STJ:

“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de

inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de

ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.” (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.).

O dano moral também se patenteou.

Conquanto não tenha havido abalo real de crédito, porque o nome do apelante não foi inscrito no rol de inadimplentes, não se pode afirmar que houve mero dissabor.

A hipótese dos autos não se caracterizou como mero aborrecimento, ou fato que deve ser suportado pelo homem médio como decorrência dos contratemplos do cotidiano. Em realidade, a falha na prestação de serviços, nos moldes havidos no caso dos autos, implica constrangimento à esfera moral do consumidor.

Não há como se negar os sentimentos de angústia, impotência e desrespeito sofridos pela autora. Houve assim violação à paz de espírito do apelado – bem da personalidade.

A questão de a violação à paz de espírito da pessoa ter potencial para gerar dano moral, mais recentemente, acabou ganhando outra roupagem teórica – a teoria do desvio produtivo.

A respeito, de se examinar o seguinte acórdão do STJ:

“RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E

DESEMPENHO. ART. 4º, II, “D”, DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA. [...] 7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo” (STJ – REsp 1737412/SE, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/02/2019, DJe 08/02/2019)

No mesmo sentido: AREsp 1.132.385/SP, 3ª T., STJ, decisão monocrática, Min. Paulo De Tarso Sanseverino; AREsp 1.241.259/SP, 4ª T., STJ, decisão monocrática, Min. Antonio Carlos Ferreira.

O que se tem como regra é que além de não serem resolvidos administrativamente os problemas dos consumidores, eles acabam sendo submetidos a uma verdadeira “via crucis” que provoca vívido tormento. O escopo é claro: “ganhar pelo cansaço”, com o perdão da expressão. As grandes corporações, com a prática, forçam o consumidor a contratar advogado e judicializar a questão na

tentativa de resolver o problema.

Tais dificuldades adicionais que as corporações acabam por impor aos consumidores e que implicam expressiva perda de tempo, quase sempre sem resultado útil, têm pleno potencial para fazer surgir dano de ordem moral. É o que se tem no caso dos autos.

Assim, caracterizado o dano moral, decorrente tanto da falha na prestação de serviços, como da injustificável demora quanto à (não) resolução do problema. Presentes o dano moral e a responsabilidade dos apelantes, passa-se à análise do *quantum* pleiteado.

Não se olvida que, além do caráter dúplice que se consubstancia em sua clara finalidade preventiva e compensatória¹, a indenização proveniente de dano moral deve obedecer aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade no momento da fixação do *quantum debeatur*. Este deve ser prudentemente arbitrado, conforme as circunstâncias em concreto, de forma que seja nem exorbitante, dando margem ao injustificado locupletamento da vítima, nem demasiadamente irrisório e insignificante diante da capacidade econômica do demandado, de maneira a não lhe impingir a devida desmotivação em voltar a praticar atos semelhantes.

No caso, a consideradas as peculiaridades dos autos, a indenização foi corretamente fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Trata-se de valor adequado aos elementos fáticos trazidos ao processo, como a condição econômica das partes, o conjunto probatório, o grau de reprovabilidade da conduta, entre outros. É o valor que vem sendo adotado pela turma julgadora para hipóteses parelhas.

A indenização fixada na sentença não implica enriquecimento sem causa. Ademais, traz inserido o mencionado caráter educativo-punitivo que deve permear a verba na espécie, cujo escopo é o de compelir a instituição financeira a tomar mais cautela no desenvolvimento de suas atividades, bem como a prontamente resolver o problema, não impondo aos seus clientes penosa discussão judicial sobre a responsabilidade que é patente. Tal caráter já foi combatido por alguns, mas acabou por prevalecer na jurisprudência como um dos parâmetros considerados na

¹ Tratado de Responsabilidade Civil. Rui Stoco. 7ª Edição. 2007. RT. p. 1708.

estipulação do valor da indenização.

Desse modo, reforma-se parcialmente a r. sentença para o fim de declarar a inexistência do contrato de nº 356637167 firmado com o Banco Pan S/A. Porque a relação é extracontratual, aplicam-se juros contados de forma simples a partir do evento danoso – data do primeiro desconto. Incide à hipótese a Súmula 54 do STJ.

Há que se consignar ainda que a partir de 28/08/2024, a correção será pelo IPCA e os juros moratórios corresponderão à taxa SELIC deduzido o referido índice, conforme artigos 389 e 406 do Código Civil, alterados pela Lei nº 14.905/2024. Trata-se do entendimento pacificado pelo STJ a respeito do tema, explicitado no REsp 1.795.982. Em relação aos juros, a mesma taxa deverá ser observada em período anterior à referida alteração legislativa, em consonância ao TEMA 1368 do STJ: *“O art. 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional”*.

Apesar de a indenização não ter sido fixada no valor pretendido, a responsabilidade pelas verbas sucumbenciais é dos apelados, na linha do disposto na Súmula 326 do STJ, ainda em vigor. Assim, os apelados arcarão com o pagamento da totalidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor da condenação (soma do valor da indenização com o valor a ser devolvido) e sobre o valor do negócio invalidado – tudo corrigido. A fixação se dá nos termos do § 2º do artigo 85 do CPC.

Nesses moldes, **dá-se parcial provimento ao recurso.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator