



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000257353**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008853-20.2024.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO PAN S/A, é apelada/apelante LUIZA KEIKO MAEDA UWAGOYA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), FLÁVIO PINELLA HELAEHIL E LUIZ ARCURI.

São Paulo, 24 de março de 2026.

**SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo n. 1008853-20.2024.8.26.0008

Comarca: São Paulo (Foro Regional VIII - Tatuapé - 3ª Vara Cível)

Apelantes/Apelados: Banco Pan S/A e Luiza Keiko Maeda Uwagoya

Interessados:

Juiz: Dr. Luis Fernando Nardelli

Voto nº: 00.799

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES. CONTRATOS BANCÁRIOS. GOLPE. RECURSOS DESPROVIDOS.

I. Caso em Exame

1. Recursos de apelação contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos em ação declaratória de inexistência de dívida cumulada com indenização por danos materiais e morais. Declarada a nulidade de empréstimos consignados e condenação dos réus à devolução de valores. Pedido de indenização por danos morais rejeitado. Sucumbência recíproca com honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) a responsabilidade civil da instituição financeira por fraudes de "falsa portabilidade", (ii) a configuração de danos morais indenizáveis em favor da consumidora idosa, e (iii) a distribuição dos ônus sucumbenciais.

III. Razões de Decidir

3. Incidência do Código de Defesa do Consumidor, atraindo responsabilidade objetiva da instituição financeira pela falha na prestação dos serviços. 4. A tese de exclusão de responsabilidade do banco réu não prospera, conforme Súmula nº 479 do STJ. A fraude foi viabilizada pela estrutura do banco, caracterizando fortuito interno. 5. A pretensão de danos morais da autora não merece acolhimento, pois não houve lesão intensa ao comportamento psicológico. A demora no ajuizamento da ação sugere ausência de abalo emocional profundo ou comprometimento severo da subsistência da autora. 6. A distribuição dos ônus sucumbenciais foi correta, considerando o decaimento significativo da autora em relação ao pedido de danos morais e à restituição em dobro, caracterizando sucumbência recíproca conforme o artigo 86, caput, do Código de Processo Civil.

IV. Dispositivo e Tese

7. Recursos desprovidos. Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes no âmbito de operações bancárias. 2. Dano moral não configurado sem demonstração de lesão concreta e relevante.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença de fls. 512/514, integrada pela r. decisão de embargos de declaração de fl. 535, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de dívida cumulada com indenização por danos materiais e morais, para declarar a nulidade dos empréstimos consignados nº 371923559-4, 371923468-8 e 372176674-3, condenando os réus, de forma solidária após a integração da sentença, à devolução dos valores de R\$ 22.643,18 e R\$ 43.695,36, com correção monetária desde o desembolso e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. O pedido de indenização por danos morais foi rejeitado, sob o fundamento de que não houve sofrimento que fugisse à normalidade. Diante da sucumbência recíproca, as partes foram condenadas ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação, observada a gratuidade da justiça deferida à autora.

Sustenta o réu, em suas razões recursais (fls. 555/568), a inexistência de nexo causal e a ocorrência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Argumenta que a autora agiu com extrema negligência ao disponibilizar voluntariamente seus dados e documentos a desconhecidos, além de realizar transferências para contas de terceiros sem qualquer vínculo com a instituição financeira. Alega que os fatos caracterizam fortuito externo, rompendo o dever de indenizar, e invoca a aplicação do artigo 155 do Código Civil para sustentar a validade do negócio jurídico. Requer a reforma integral da sentença para que os pedidos sejam julgados improcedentes.

Por sua vez, a autora (fls. 574/586) insurge-se contra o indeferimento dos danos morais, sustentando que a fraude bancária contra pessoa idosa gera dano *in re ipsa*. Alega que os descontos indevidos comprometeram sua subsistência e que a falha na segurança do banco é evidente, citando precedentes e sanções administrativas aplicadas à instituição ré por órgãos de defesa do consumidor. Requer, ainda, o afastamento da sucumbência recíproca, aduzindo ter decaído de parte mínima do pedido, e a majoração dos honorários advocatícios para



20% sobre o proveito econômico.

Em contrarrazões ao recurso do réu (fls. 590/602), a autora sustenta a plena aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor e a responsabilidade objetiva do banco. Argumenta que o nexo causal é evidente, uma vez que as operações fraudulentas foram viabilizadas pela própria estrutura do réu, que aprovou e liberou operações que permitiram a estelionatários se passarem por seus representantes. Defende que o ocorrido configura fortuito interno, risco inerente à atividade bancária nos termos da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, rechaçando as teses de culpa exclusiva da vítima ou de fortuito externo, dada a sua condição de pessoa idosa e hipervulnerável.

O banco réu, por sua vez, apresentou contrarrazões ao recurso da autora (fls. 603/613) asseverando a inexistência de danos morais indenizáveis, uma vez que o mero transtorno patrimonial não caracteriza abalo à dignidade e que a autora não logrou comprovar qualquer prejuízo extrapatrimonial concreto. Ressalta que a fraude foi perpetrada por terceiros em razão da negligência da própria consumidora e que o ajuizamento tardio da demanda, ocorrido um ano após os fatos, afasta a presunção de dano moral. Por fim, defende a manutenção da sucumbência recíproca, sob o argumento de que a autora foi vencida em pretensões autônomas e economicamente relevantes, como a indenização moral, a restituição em dobro e os critérios de atualização monetária.

### **É o relatório.**

A controvérsia diz respeito à responsabilidade civil da instituição financeira por danos decorrentes de sucessivas fraudes de "falsa portabilidade", à configuração de danos morais indenizáveis em favor da consumidora idosa e à distribuição dos ônus sucumbenciais.

Os recursos não comportam provimento.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inicialmente, é inquestionável a incidência do Código de Defesa do Consumidor à hipótese, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, o que atrai a responsabilidade objetiva da instituição financeira pela falha na prestação dos serviços, conforme preceitua o artigo 14 da referida norma.

No que tange ao recurso do banco réu, a tese de exclusão de responsabilidade baseada na culpa exclusiva da vítima ou em fortuito externo não merece prosperar. A matéria encontra-se pacificada pela Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, que estabelece que "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". Tal entendimento decorre da responsabilidade civil objetiva consagrada no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, segundo a qual o fornecedor de serviços responde pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, independentemente da existência de culpa.

No caso em tela, embora a fraude tenha sido perpetrada por terceiros, a viabilização do golpe ocorreu mediante a contratação de empréstimos consignados dentro do ecossistema operacional da própria instituição financeira ré. Também é essencial para o deslinde da controvérsia o fato de que terceiros estelionatários detinham posse de dados sensíveis e sigilosos da autora, caracterizando flagrante falha sistêmica no dever de segurança e vigilância que incumbe à instituição bancária.

Se a estrutura tecnológica e procedimental do banco permitiu que fraudadores induzissem uma consumidora idosa a formalizar operações complexas de crédito, que o próprio banco alega serem dotadas de rigorosos ritos de autenticação, resta evidenciada a ineficiência dos mecanismos de controle destinados a distinguir a legítima manifestação de vontade do vício de consentimento provocado por artifícios fraudulentos. A facilitação de tais contratações, sob o manto de uma suposta regularidade procedimental, demonstra que o sistema de segurança da

instituição foi incapaz de identificar a atipicidade da operação e o evidente erro a que a consumidora foi submetida.

Tal cenário caracteriza o fortuito interno, uma vez que a utilização indevida de dados, marcas e da própria estrutura operacional do banco por terceiros integra o risco inerente à atividade financeira profissional. Sendo a apelante pessoa idosa e hipervulnerável, o dever de cautela e monitoramento de operações atípicas deve ser observado com maior rigor, não se podendo simplesmente transferir ao hipossuficiente o ônus por falhas na custódia de informações que deveriam estar sob proteção da instituição financeira.

Portanto, a declaração de nulidade dos contratos e a determinação de restituição dos valores foram acertadamente decididas pelo juízo *a quo*.

Quanto ao recurso da autora, a pretensão de reforma para condenação em danos morais também não merece acolhimento. Como bem salientado na r. sentença, o dano moral pressupõe lesão intensa ao comportamento psicológico do indivíduo, fugindo à normalidade.

Embora se reconheça o inegável transtorno decorrente das transferências e contratações indevidas fruto da fraude bancária, tais eventos não configuram dano moral *in re ipsa*. Para a caracterização do dever de indenizar por dano moral, é imprescindível a demonstração de circunstância agravante que tenha atingido a dignidade da parte de forma excepcional e concreta, o que não se vislumbra na hipótese do caso.

Nesse cenário, sobressai a considerável inércia da autora para a busca da tutela jurisdicional como indício de ausência de abalo emocional profundo ou comprometimento severo da sua subsistência.

Conforme se extrai dos autos, os fatos narrados ocorreram



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

entre os meses de março e maio de 2023, tendo a autora, inclusive, registrado boletim de ocorrência em 04 de maio de 2023. Contudo, a presente demanda somente veio a ser ajuizada em maio de 2024, após o transcurso de aproximadamente um ano do evento danoso. Tal demora milita frontalmente contra a tese de urgência e de desespero financeiro sustentada nas razões recursais.

A alegação de que os descontos indevidos teriam comprometido de forma insuportável a subsistência da recorrente e gerado angústia paralisante não se coaduna com a sua passividade temporal. Fossem as transferências e os descontos de tal magnitude que privassem a autora do mínimo necessário para a sua manutenção digna, a busca por socorro judicial teria sido imediata, e não postergada por doze meses.

Essa lacuna temporal entre a ciência do dano e o ajuizamento da ação revela que, não obstante o aborrecimento experimentado, houve uma acomodação financeira e psicológica que descaracteriza o dano moral indenizável.

Portanto, diante da inexistência de prova de lesão concreta e relevante aos direitos da personalidade, a improcedência do pleito indenizatório era medida de rigor, não havendo reparos a serem feitos no julgado neste ponto.

Por fim, a distribuição da sucumbência deve ser mantida. A rejeição do pedido de danos morais, que possuía valor certo e relevante (R\$ 20.000,00), bem como o afastamento da restituição em dobro pretendida pela autora, caracterizam o decaimento em parcelas significativas do pedido inicial. Não se trata de decaimento mínimo, mas de sucumbência recíproca, nos exatos termos do artigo 86, *caput*, do Código de Processo Civil.

Ante ao exposto, voto no sentido de **NEGAR PROVIMENTO** a ambos os recursos, mantendo-se a r. sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em atenção ao disposto no artigo 85, parágrafo 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios devidos pelos patronos de cada parte para 11% sobre o valor da condenação, observada a suspensão da exigibilidade em relação à autora por ser beneficiária da justiça gratuita.

Consideram-se, desde já, prequestionadas todas as matérias, sendo desnecessária a oposição de embargos de declaração para esse fim.

**SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA**

**Relator**