



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000335558

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009743-77.2023.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante BANCO PAN S/A, é apelada MARIANGELA DE ALMEIDA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. I (DP2) 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), M.A. BARBOSA DE FREITAS E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 14 de abril de 2026.

OLAVO SÁ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação – 1009743-77.2023.8.26.0562

Comarca: Santos – SP - 2ª Vara Cível

Juiz de 1ª Instância: Dr.ª Luciana Castello Chafick Miguel

Ação: Declaratória e Condenatória

Apelante: Banco Pan S/A (requerido)

Apelado: Mariangela de Almeida (requerente)

VOTO 6955

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. PARCIAL PROVIMENTO.

Ação em que a autora alega ter sido vítima de golpe envolvendo um contrato de empréstimo fraudulento, resultando em descontos indevidos em seu benefício previdenciário.

A sentença de primeira instância declarou a inexistência do contrato e determinou a restituição das parcelas descontadas, além de condenar as rés ao pagamento de indenização por danos morais.

A responsabilidade objetiva da instituição financeira foi reconhecida, uma vez que a fraude caracteriza fortuito interno, decorrente do risco da atividade bancária.

Não configurado dano moral indenizável, pois os aborrecimentos sofridos pela autora não extrapolam o mero dissabor cotidiano. Ademais, não há comprovação de que os fatos extrapolaram a esfera do mero aborrecimento, tais como negatização ou inadimplências.

Sentença reformada para afastar a condenação à indenização por danos morais.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta em face da sentença exarada às f. 425/437, proferida pelo D. Juízo da 2ª Vara Cível da Comarca de Santos/SP, que julgou a ação nos seguintes termos: *“Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido, com resolução do mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, tornando definitiva a tutela antecipada, para DECLARAR inexistente o contrato de empréstimo firmado com a instituição financeira corré e determino a restituição das parcelas descontadas no benefício previdenciário da parte autora, na forma simples, com incidência de correção monetária pelo IPCA-E desde cada desembolso até a data da citação. A partir da citação, em razão do surgimento dos juros de mora, deverá ser aplicada*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

somente a taxa SELIC; CONDENAR as rés, solidariamente, ao pagamento da quantia de R\$ 5.000,00 (três mil reais), a título indenização por danos morais, acrescidos de juros de mora desde a data do ato ilícito (celebração do empréstimo fraudulento) pelo índice representado pelo resultado da SELIC subtraída do IPCA-E, conforme critério (fórmula de cálculo) estabelecido pelo Banco Central na Resolução CMN n.º 5.171/24. Tal incidência deverá ocorrer até a data desta sentença. Após isso, em razão do surgimento da correção monetária, deverá incidir somente a SELIC. Sucumbentes, as rés arcarão com as custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, em favor do patrono do autor, os quais fixo em R\$ 2.200,00, nos termos do artigo 85, §§ 2º e 8º, do Código de Processo Civil."

Apela o requerido (f. 441/470). Aduz que o conjunto probatório trazido aos autos é suficiente para comprovar a regularidade da contratação impugnada pela autora, realizada em ambiente digital. Nesse sentido, afirma que não restou configurada a responsabilidade civil do recorrente, uma vez que inequívoca a expressão da vontade de contratar pelo consumidor, e a vedação ao comportamento contraditório nas relações jurídicas. Nesse sentido, requer a reforma da r. sentença para julgar improcedente a demanda ou, subsidiariamente, o afastamento da condenação em indenização por danos morais e a determinação da restituição simples do indébito.

Recurso tempestivo. Preparo recolhido (f. 471/472).

As contrarrazões foram apresentadas pela requerente (f. 480/492). Requer, em suma, o desprovemento do recurso interposto.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação em que alega a autora que foi vítima do golpe descrito na inicial, o que lhe gerou diversos prejuízos financeiros.

De antemão, consigno que as preliminares foram corretamente afastadas pelo juízo a quo.

No mérito, alega a autora que, em agosto de 2022, recebeu uma ligação da primeira ré afirmando ser representante do banco corréu, que informou ter identificado a existência de um cartão de crédito consignado com descontos em sua folha de pagamento, o que lhe causou surpresa, pois jamais solicitou esse serviço. A atendente confirmou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ser um débito indevido e disse que seria realizado um depósito em sua conta, mas a orientou a reembolsar tais valores imediatamente. Concordou por acreditar nas informações prestadas.

Sustenta logo após a ligação entrou em contato com o INSS que confirmou a existência dos descontos referentes ao mencionado cartão consignado, que vinha sofrendo descontos há meses sem ter percebido. Na sequência, recebeu novo contato via WhatsApp, informando que, para quitar o débito, seria feito um depósito e que deveria reembolsar a quantia de R\$9.347,08. A empresa corré depositou o importe de R\$10.385,65 em sua conta, realizando posteriormente 4 transferências de devolução do valor para a conta da segunda ré, sendo três no importe de R\$ 3.000,00 e uma no valor de R\$ 347,08.

Posteriormente, percebeu que se tratava de um golpe, pois realizado novo empréstimo em seu nome junto ao banco corré, contrato nº 361623384-1, data de inclusão em 09/08/2022, no montante de R\$ 10.362,64 e parcelas de R\$ 312,48. Tentou o cancelamento do empréstimo pela via administrativa e Procon, mas sem sucesso. Pede que seja declarada a inexigibilidade dos débitos ilegais com a restituição em dobro dos valores descontados indevidamente no importe de R\$ 11.516,31, assim como indenização por danos morais no montante de R\$ 10.000,00.

O Requerido Banco Pan arguiu sua ilegitimidade e, no mérito, defende a regularidade da contratação, apontando culpa exclusiva da autora, que realizou a transferência dos valores recebidos para as contas da empresa corré.

A empresa corré GOLD & SILVER ASSESSORIA E COBRANÇAS LTDA foi citada (fls. 258), mas não ofereceu contestação.

Houve réplica.

Ausente interesse na produção de provas, o feito foi sentenciado, com a parcial procedência da ação. Daí, o inconformismo do Requerido.

Pois bem.

Uma vez firmado o contrato de prestação de serviços bancários no âmbito das relações de consumo, não há dúvidas que a instituição financeira assumiu responsabilidade objetiva perante a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

parte autora pelos danos porventura causados no cumprimento do seu objeto social, conforme estabelece o art. 14, caput, do CDC.

Aduz a autora que recebeu ligação telefônica, na qual o interlocutor se identificou como sendo representante do banco e informou sobre operações efetuadas em sua conta bancária.

Sustenta que, seguiu as orientações do dito agente, mas depois tomou conhecimento da contratação de um empréstimo que diz desconhecer. Diante disso, pediu a declaração de inexistência da dívida e a condenação da parte contrária ao pagamento das quantias indicadas na petição inicial, inclusive a título de danos morais.

Para demonstrar suas alegações a parte autora juntou cópias dos comprovantes das movimentações descritas. Estes documentos comprovam de forma suficiente a efetiva existência dos fatos por ela alegados.

Nessa perspectiva, a parte autora logrou êxito em demonstrar a ocorrência de fraude na qual foi vítima, e que envolveu a realização dos empréstimos e transferências bancárias.

Resta saber se a instituição financeira concorreu para que a fraude fosse ultimada.

Quanto a responsabilidade do requerido, não se pode ignorar que a modalidade de fraude versada nos autos tem se tornado cada vez mais corriqueira e cabe à instituição bancária desenvolver mecanismos aptos a afastá-la, o que não se verificou no caso concreto.

Ora, a relação jurídica discutida nos autos caracteriza relação de consumo e é sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor que no seu artigo 14 estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1.º desse dispositivo define o que seja serviço defeituoso, ou seja, aquele que 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 esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3.º do mesmo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

artigo prevê como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Cabe ao fornecedor, por aplicação do Código de Defesa do Consumidor, o ônus de comprovar a culpa exclusiva do consumidor e a idoneidade de seu sistema de segurança que, no caso concreto, se mostrou falho.

As movimentações, tais como realizadas, em valores significativos, eram atípicas e, por ser comum em eventos dessa natureza, competia ao requerido impedir que elas fossem ultimadas, alertando o consumidor a respeito.

Ao não adotar estas cautelas, o requerido incorreu em ato ilícito, por falha na prestação de serviço, inerente ao risco da atividade.

Ora, cumpria ao sistema de segurança do requerido alertar a parte consumidora acerca do ocorrido e, se o caso, bloquear a transação, o que não ocorreu.

Do exposto, demonstrada a falha nos serviços bancários, não há que se falar em culpa exclusiva da parte autora ou de terceiros.

Com efeito, apesar do pacífico 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, a atuação fraudulenta do terceiro somente teve sucesso porque para ela concorreu o requerido, de forma que, além das falhas apontadas, devem os fatos ser considerados como fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Por essas razões, era mesmo de rigor reconhecimento da nulidade das operações.

O art. 6º do Código de Defesa do Consumidor garante ao consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos, impondo ao fornecedor o dever de se cercar de todos os cuidados necessários e suficientes para evitar prejuízo aos usuários dos serviços que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

presta.

E, nos termos do já mencionado art. 14 e § 1º do mesmo Código, a responsabilidade do fornecedor pela reparação de danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços independe da existência de culpa; e, por serviço defeituoso, tem-se aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar.

Conforme entendimento pacificado pelo STJ, em julgamento do Recurso Especial 1.199.782/PR, de relatoria do Ministro Luís Felipe Salomão, afetado à Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça, com base no art. 543-C do Código de Processo Civil, acrescido pela Lei nº 11.672/2008 e Resolução/CNJ 08/2008 (Lei de Recursos Repetitivos), eventos da natureza do tratado nos presentes autos caracterizam-se como falha na prestação de serviços da instituição financeira, de modo que a fraude praticada por terceiro representa fortuito interno, derivado do risco sua atividade comercial do estabelecimento bancário.

Confira-se:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos - porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido. (STJ. REsp nº 1.199.782/PR. 2ª Seção. Min. Rel. Luis Felipe Salomão. J. 24.08.2011.

Sobre o tema, foi publicada a Súmula nº 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”.

No mesmo sentido, precedente desta Corte:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c/c pedido de tutela antecipada, repetição do indébito e condenação por danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Súmula 297 do C. STJ. Golpe praticado por estelionatários, com utilização de link legítimo da instituição financeira, enviado por aplicativo WhatsApp. Falha na prestação dos serviços. Configurada. Posterior pagamento de boleto falso encaminhado pela mesma pessoa. Entendimento do enunciado 12 deste Tribunal. Fraude que poderia ter sido evitada se o sistema da ré tivesse funcionado a contento e identificado a intervenção de terceiros. Inexistência da contratação reconhecida. Devolução dos valores descontados do benefício previdenciário que era mesmo de rigor. Compensação com o valor do "bônus" existente na conta-corrente da autora que deve ocorrer em fase posterior. Sentença minimamente reformada. Recurso minimamente provido. (TJSP, Apelação Cível 1004553-70.2022.8.26.0368, Rel. Des. Hélio Nogueira, 22ª Câmara de Direito Privado, julgado em 01/09/2023, DJe de 01/09/2023).

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais e materiais. Sentença de procedência. Inconformismo do requerido. 1. Golpe praticado por terceiros fraudadores que obtiveram dados sigilosos da autora para a realização de transferência via PIX e de compras com cartão virtual. Acesso não autorizado a dados pessoais da correntista pelos estelionatários. Transações que fogem ao padrão de gastos da parte autora sem o bloqueio das operações pelo banco. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Devida a condenação do réu à restituição dos valores transferidos. 2. Danos morais configurados. Prejuízos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). A falha de segurança do requerido obrigou a requerente à instauração da lide judicial e à comunicação do fato à autoridade policial. Indenização fixada em R\$ 3.000,00 no primeiro grau que se mostra adequada para o caso concreto. Ausente pedido de majoração. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP, Apelação Cível 1017253-30.2023.8.26.0114, Rel. Des. Regis Rodrigues Bonvicino, 23ª Câmara de Direito Privado, julgado em 26/07/2024, DJe de 26/07/2024).

Assim, comprovada a fraude da qual a parte autora foi vítima e que envolveu transações de empréstimos e transferências, demonstrada a falha dos serviços das instituições financeiras, que para ela concorreu, é caso de se acolher a pretensão inicial para o fim de ser indenizada pelos danos materiais sofridos.

Nesse sentido, respeitado o entendimento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do juízo *a quo*, os aborrecimentos sofridos pela parte autora, embora compreensíveis, não configuram dano moral indenizável, caracterizando-se como mero dissabor decorrente das relações cotidianas.

A jurisprudência desta Corte tem sido cautelosa para evitar a banalização do instituto do dano moral, reservando a indenização para situações de efetiva violação aos direitos da personalidade.

Conforme precedentes: "APELAÇÃO – CONTRIBUIÇÃO SINDICAL – DESCONTO EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA – PROCEDÊNCIA – INCONFORMISMO – ACOLHIMENTO EM PARTE – I. Caso em Exame. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com pedido de danos materiais e morais. Procedência. Descontos indevidos em benefício previdenciário do autor, sem filiação ao requerido. II. Questão em Discussão. As questões em discussão consistem em: (i) verificar a existência de relação jurídica válida; ii) a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor ao caso e (iii) a existência de dano moral indenizável. III. Razões de Decidir. Afastada a preliminar de cerceamento de defesa. A prestação de serviços por entidade sindical caracteriza relação de consumo, sendo aplicável o Código de Defesa do Consumidor. Falsidade de assinatura comprovada por perícia grafotécnica. Repetição do indébito que deve se dar de forma simples para os descontos anteriores a 31/03/2021 e em dobro com relação aos posteriores, em atenção à modulação dos efeitos do EAREsp 600.663/RS, pois não constatada má-fé. Inocorrência de dano moral indenizável. Desconto indevido em benefício previdenciário não gera, por si só, dano moral. Precedentes do STJ. – Sentença parcialmente reformada – DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO. (TJSP; Apelação Cível 1000766-51.2024.8.26.0210; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 1); Foro de Guairá - 2ª Vara; Data do Julgamento: 28/02/2025; Data de Registro: 28/02/2025)."

"APELAÇÃO DO AUTOR – INEXIGIBILIDADE DE DESCONTOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E PRETENSÃO REPARATÓRIA – Débitos no benefício previdenciário percebido pelo autor, a título de "CONTRIBUIÇÃO CAAP" - Ré revel – Ilegalidade dos descontos e devolução na forma dobrada sedimentadas na origem - Princípio tantum devolutum quantum appellatum – Insurgência do autor visa somente a reparação de seu patrimônio moral – Ofensa à esfera íntima do autor não configurada – Direitos da personalidade não transgredidos – Descontos mensais módicos – Afastado o dano moral, diante do reduzido valor que resulta da condenação, arbitramento dos honorários advocatícios sucumbenciais por equidade (art. 85, § 8.º, CPC) -



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Havendo condenação de pagar quantia certa, descabida a fixação da verba honorária tomando como base o valor da causa – RECURSO PROVIDO EM PARTE, para ajustar a remuneração do patrono do autor, fixando-a por apreciação equitativa. (TJSP; Apelação Cível 1001165-68.2024.8.26.0311; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 1); Foro de Junqueirópolis - Vara Única; Data do Julgamento: 18/03/2025; Data de Registro: 18/03/2025)."

Ademais não houve qualquer comprovação de que os fatos extrapolaram a esfera do mero aborrecimento, tais como negatização ou inadimplências.

Em suma, fica a r. sentença reformada para afastar a condenação por danos morais, mantidos os demais termos do julgado.

Apesar do resultado do recurso, nada a alterar no que toca às verbas da sucumbência, porque a parte autora decaiu de parte mínima de seu pedido.

Considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, voto para DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso.

OLAVO SÁ
Relator