



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000009953

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010287-45.2023.8.26.0019, da Comarca de Americana, em que é apelante BANCO PAN S/A, é apelada FATIMA TEREZINHA PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 22 de janeiro de 2026.

CÉSAR ZALAF
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 14474

APELAÇÃO Nº 1010287-45.2023.8.26.0019

COMARCA: AMERICANA – 3ª VARA CÍVEL

APELANTE: BANCO PAN S/A

APELADA: FÁTIMA TEREZINHA PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA)

JUIZ: MARCIO ROBERTO ALEXANDRE

PRIORITÁRIO-ESTATUTO DO IDOSO

RECURSO DE APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. GOLPE BANCÁRIO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA.

INCONFORMISMO DO RÉU. AUTORA IDOSA E HIPOSSUFICIENTE. INEXISTÊNCIA DE EXPRESSA MANIFESTAÇÃO DE VONTADE DA AUTORA EM REALIZAR TRÊS OPERAÇÕES BANCÁRIAS AO MESMO TEMPO. MESMA SELFIE UTILIZADA EM TODOS OS CONTRATOS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DO RÉU. SÚMULA 479 DO STJ. DANOS MATERIAIS EVIDENCIADOS E EM DOBRO. DANO MORAL DEVIDO. NOME DA AUTORA QUE AINDA FOI INSCRITO EM ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.

É Recurso de Apelação interposto contra r. sentença de fls. 515/520, que julgou procedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenizatória proposta por **FÁTIMA TEREZINHA PEREIRA** contra **BANCO PAN S/A** para: *A) RECONHECER e DECLARAR a inexistência de relação jurídica entre as partes, no que se refere aos contratos objeto da demanda e, por conseguinte, a INEXIGIBILIDADE de todos e quaisquer valores a eles relativos; B) CONDENAR o réu a lhe restituir, de forma dobrada, os valores que foram debitados do benefício previdenciário para pagamento das prestações dos contratos objeto da demanda, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP desde os respectivos descontos, e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação; C) CONDENAR o réu a lhe pagar a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de indenização por danos morais, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP a partir da publicação da presente*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sentença e juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação. Considerando que as quantias indevidamente creditadas na conta bancária do autor deverão ser restituídas à instituição financeira, fica expressamente DETERMINADA a compensação entre os valores devidos pelo banco ao autor, decorrentes da presente sentença e as aludidas quantias, as quais se encontram depositadas nos autos, destacando-se que a autora restituiu administrativamente ao réu, consoante relato na inicial e documentos que a instruem, dois valores de R\$ 866,00 que seriam relativos ao cartão de crédito consignado e ao cartão de benefício, de maneira que tais valores, que totalizam R\$ 1.732,00, não deverão ser considerados para a compensação, evidentemente. Por força da sucumbência, CONDENO o réu ao reembolso das eventuais custas e despesas processuais despendidas pela autora, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP desde os respectivos desembolsos, bem assim ao pagamento dos honorários advocatícios de seu patrono, que ora fixo em 15% sobre o valor atualizado da condenação. CONFIRMO E TORNO DEFINITIVA A DECISÃO CONCESSIVA DA TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA, DETERMINANDO QUE, COM O TRÂNSITO EM JULGADO DA PRESENTE SENTENÇA, SEJAM SUSPENSOS DEFINITIVAMENTE OS DESCONTOS REALIZADOS NO BENEFÍCIOPREVIDENCIÁRIO DA AUTORA EM DECORRÊNCIA DAS CONTRATAÇÕES ORA DECLARADAS NULAS, BEM ASSIM QUE SEJA DADA BAIXA DEFINITIVA NOS CONTRATOS, OFICIANDO-SE AO RÉU, OPORTUNAMENTE. RECONHEÇO, OUTROSSIM, O DESCUMPRIMENTO DA ORDEM JUDICIAL, EIS QUE O RÉU NEGATIVOU O NOME DA AUTORA EM RELAÇÃO AO CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO nº 367097072 APÓS TER SIDO INTIMADA DA DECISÃO CONCESSIVA DA TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA, CONSOANTE DEMONSTRADO A PG. 500, DE MANEIRA QUE DECLARO EXIGÍVEL A MULTA DIÁRIA FIXADA, OBSERVANDO-SE OS CONTORNOS DADOS PELA SUPERIOR INSTÂNCIA EM SEDE DE AGRAVO DE INSTRUMENTO.

Apela o réu às fls. 541/556. Defende a regularidade das contratações, as quais foram realizadas por biometria facial. Diz que a autora recebeu o dinheiro em conta e tinha 7 dias para manifestar arrependimento. Discorre



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

longamente sobre a validade de contratos digitais. Alega que os danos morais são indevidos, mas que se mantidos, sejam reduzidos. Pretende afastar a condenação em devolução dobrada dos valores descontados do benefício previdenciário da parte autora. Requer a improcedência da demanda.

Recurso tempestivo e regularmente processado. Contrarrazões às fls. 580/590. Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Não há questões que impeçam o conhecimento deste recurso, e, quanto ao seu objeto, não merece ser provido.

Trata-se de Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débitos cumulada com Indenização por Danos Morais e Materiais interposta por **FÁTIMA TEREZINHA PEREIRA** contra **BANCO PAN S/A**, e para melhor compreensão dos fatos, adoto o relatório da r. sentença: *“Alegou a autora, em síntese, que é idosa, aposentada e possui baixíssimo grau de escolaridade; em novembro de 2022, recebeu ligação de uma pessoa que dizia ser do Banco, e informou tratar-se de assunto referente a renovação de seu benefício previdenciário, e informando que um cartão novo seria encaminhado; inicialmente a idosa acreditou se tratar de contato do Banco Bradesco, banco este que recebe mensalmente o seu benefício; em razão disso, concordou com o envio do cartão sem se quer saber o significado do termo “cartão consignado”, passou os dados para envio deste, acreditando que era o funcionário do Banco Bradesco; disse que somente descobriu que havia caído em um golpe quando sua filha chegou em casa e verificou que se tratava do Banco Pan e não do Bradesco como ela achava, e que também haviam sido realizados empréstimos consignados em dois cartões de crédito além de um outro empréstimo consignado; disse que os empréstimos totalizaram a quantia de R\$ 9.837,90, que foi creditada em sua conta mantida junto ao Banco Bradesco; relatou que no dia seguinte tentou cancelar os contratos, mas não obteve êxito; disse que em razão dos aludidos contratos, vem sofrendo descontos mensais em seu benefício*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

previdenciário nos valores de R\$ 224,08, R\$ 15,00 e R\$ 12,59; em abril de 2023, efetuou o pagamento de dois valores de R\$ 866,00, referentes aos boletos enviados do cartão de crédito, sob a promessa de que com isso os descontos em seu benefício previdenciário cessariam, o que não ocorreu; tentou solucionar a questão extrajudicialmente, tendo o réu a ignorado; defendeu a nulidade das contratações; entende que os valores debitados de seu benefício previdenciário para o pagamento das parcelas dos aludidos contratos devem ser a ela repetidas em dobro; afirmou que em razão do ocorrido, sofreu danos morais indenizáveis; pugnou pela declaração de inexistência de relação jurídica, inexigibilidade dos débitos, assim como pela condenação do réu à repetição dobrada do indébito e ao pagamento de indenização a título de danos morais. Adveio sentença de procedência dos pedidos iniciais.

Pretende o banco afastar a inexigibilidade dos débitos, trazendo a premissa de contrato digital, com biometria facial. Neste aspecto, concluiu a r. sentença:

E no caso presente, a autora alegou que a ela fora prometido por prepostos do réu, que seria feita uma renovação de seu benefício previdenciário, mas em realidade, foram feitos 3 contratos à sua revelia, um cartão de crédito consignado, um cartão de benefício e um empréstimo consignado, tendo portanto, sido ludibriada. Pois bem, no caso em tela, ainda que comprovado que foi colhida a sua biometria facial e verificados os seus dados, a autora asseverou que jamais teve ou manifestou a intenção de celebrar ditos contratos com o réu. E as circunstâncias que envolveram o caso concreto me convencem da veracidade das assertivas iniciais. De início, é de se notar que a autora, considerada idosa pela legislação vigentes, eis que conta com mais de 60 anos de idade, aufere parcos

rendimentos mensais de aposentadoria junto ao INSS, sendo pessoa hipossuficiente e vulnerável em face da poderosa instituição financeira, não sendo de se duvidar que, aproveitando-se de tais condições pessoais da autora, tenha o convencido a fornecer seus dados e realizar sua biometria facial, para a ela imputar contratações não pretendidas. **Aliás, as mesmas circunstâncias supra alinhavadas autorizam a conclusão de que a autora não estaria habituada às contratações digitais. Também, é de se notar que foram realizados 3 contratos de uma de uma única vez!!! E, convenhamos, o fato foge em muito do padrão da normalidade.** Outrossim, consoante acima exposto, é de conhecimento desse julgador o referido "modus operandi" de algumas instituições financeiras.

Também, indaga-se, quem em sã consciência contrataria empréstimos e logo em seguida deles simplesmente desistiria? Não se mostra razoável se atribuir à autora tamanha insensatez. E o fato de o numerário mutuado ter sido creditado efetivamente na conta da requerente, a toda evidência, não elide a ocorrência de fraude, salientando que, hodiernamente, infelizmente se verifica que as próprias instituições financeiras realizam o empréstimo sem o consentimento de seu cliente, seja para o cumprimento de metas, seja para auferir os lucros com o mútuo. Não se questiona a validade das contratações digitais, evidentemente. Entrementes, quando questionada em Juízo a regularidade de uma contratação digital, a casa bancária deve apresentar elementos robustos de prova que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

evidenciem a validade do pacto, representativo da efetiva manifestação volitiva do consumidor, o que não ocorreu na hipótese presente. Por derradeiro, nos termos da Instrução Normativa nº 28, do INSS, a contratação de empréstimos consignados depende do comparecimento pessoal do beneficiário à agência bancária ou ao correspondente bancário, o que não foi observado pelo réu. Impõe-se, destarte, reconhecer e declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes, no que se refere aos contratos mencionados na inicial e, por conseguinte, a inexigibilidade de todos e quaisquer valores a eles relativos.

Aqui, é fato incontroverso que a autora foi vítima de golpe, não tendo expressado sua vontade em contratar empréstimo consignado e dois cartões de crédito ao mesmo tempo.

Para além das fortes razões trazidas pelo juízo singular, a foto da biometria facial foi a mesma utilizada em todos os contratos, já demonstrando a falha da instituição financeira no sistema de reconhecimento facial, que exige diversos algoritmos. Notei também, que os contratos foram realizados simultaneamente em questão de segundos. E apesar da geolocalização apresentar por óbvio, o endereço da autora na cidade de Americana-SP, o IP de onde partiu a contratação estava localizado no bairro da Brasilândia em São Paulo, Capital. Além disso, os contratos extrapolavam a margem consignável e mais, a autora não detinha outros contratos de empréstimo (extrato INSS de fls. 59/66), de maneira que se revela hipossuficiente em realizar contratos digitais.

E a realização dos depósitos em sua conta, não afirma sua vontade em contratar, até porque ela já depositou em juízo todo o valor recebido e ainda realizou em 01/2023, dois depósitos de R\$ 866,00 cada (extrato bancário de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fls. 32) para estancar os descontos em seu parco benefício previdenciário (cerca de R\$ 1.300 há época), o que não ocorreu.

Desse modo, por inexistentes as excludentes de responsabilidade, seja o fortuito externo, seja a culpa exclusiva da vítima, aplicável à hipótese o Código de Defesa do Consumidor, ante o que dispõe a Súmula 479¹ do Colendo Superior Tribunal de Justiça, com a inversão do ônus probatório, consoante dispõe o artigo 6º, VIII do diploma consumerista, ante a vulnerabilidade técnica do Apelado, como ensina a doutrina de SÉRGIO CAVALIERI FILHO:

Só haverá responsabilidade do correntista se ficar provado que concorreu para o evento, por exemplo, deixando de dar ciência ao banco do furto, roubo ou extravio do talonário ou cartão, negligenciando a guarda dos mesmos. Pode até configurar-se a culpa exclusiva do correntista, excluindo a responsabilidade do banco, como no caso de ser a falsificação perpetrada por preposto seu.

Em síntese, a responsabilidade objetiva da instituição financeira decorre de uma violação ao dever contratualmente assumido de gerir com segurança as movimentações bancárias de seus clientes. Como já ressaltado, esse foi o posicionamento albergado pela Corte Superior de Justiça por ocasião do julgamento do REsp 1.199.782/PR. Dessarte, a ocorrência de fraudes ou delitos contra o sistema bancário, dos quais resultam danos a correntistas ou a terceiros, insere-se na categoria doutrinária de fortuito interno, porquanto

¹ “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fazem parte do próprio risco do empreendimento, atraindo, portanto, a responsabilidade objetiva do estabelecimento bancário.²

Feitas estas considerações, a casa bancária deverá suportar as consequências do risco de suas atividades, nos termos do artigo 14 do CDC, não sendo suficiente para afastar a responsabilidade e demonstrar a inexistência de falha nas transações questionadas. Nesse sentido entendimento desta E. Câmara, *mutatis mutandi*:

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA - RECURSO. 1- NULIDADE DE SENTENÇA INOCORRENTE - JUÍZO DE PRIMEIRO GRAU QUE FUNDAMENTOU SUA DECISÃO - DESNECESSIDADE DE SE REBATER TODOS OS RACIOCÍNIOS EXPENDIDOS PELA PARTE. 2- VAZAMENTO DE INFORMAÇÕES - FRAUDADORES QUE TINHAM ACESSO AOS DADOS BANCÁRIOS DA CONSUMIDORA, INCLUSIVE NÚMERO DO SEU CARTÃO DE CRÉDITO - FALHA NA SEGURANÇA DO SERVIÇO BANCÁRIO. 3- TRANSAÇÕES FORA DO PERFIL DA DEMANDANTE - BANCO QUE FALHOU EM DETECTAR OPERAÇÃO SUSPEITA - DUAS TRANSFERÊNCIAS DE VALORES ELEVADOS EM CURTO PERÍODO DE TEMPO - OBRIGAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS OBSTAREM MOVIMENTAÇÕES QUE DESTOEM DO PERFIL DO CONSUMIDOR - ENTENDIMENTO DO STJ. 4- EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE -

² Cavalieri Filho, Sergio. *Op. cit.* (p. 1106).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

INOCORRÊNCIA - FRAUDE CAUSADA PELA FALHA NA SEGURANÇA E NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DA CASA BANCÁRIA - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - SÚMULA 479 DO STJ. 5- RECURSO DESPROVIDO, MAJORADA A VERBA HONORÁRIA. (TJSP; Apelação Cível 1084003-56.2023.8.26.0100; Relator (a): Carlos Abrão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/03/2024; Data de Registro: 21/03/2024)

Registro que não sou averso à contratação digital e tampouco a sua legalidade, no entanto, o caso aqui é atípico e destoa de contratações habituais, uma vez que a autora, idosa, foi ludibriada.

A devolução dos valores descontados do benefício da parte autora, devem se dar na forma dobrada, considerando as diretrizes do art. 42, § único do CDC, o qual não exige a prova de dolo ou má-fé, e tão somente a simples cobrança da quantia indevida, salvo hipótese de engano justificável (Tema 929).

Quanto ao dano moral, a realização de empréstimo indevido que comprometeria o sustento da parte autora, aliado ao insucesso em conter a fraude na via administrativa (Procon), à necessidade de ajuizar ação para resolução da questão a que não deu causa, à inscrição indevida do nome da autora no órgão de proteção de crédito quando já determinado pelo juízo singular a suspensão de cobrança (ofício Serasa fls. 500), infligiram angústias que ultrapassam o mero aborrecimento, agravando-se ainda mais pelo fato de ser idosa.

Já quanto ao valor da indenização por danos morais, é cediço que cabe ao Poder Judiciário a tarefa de aquilatar o valor da indenização, observadas todas as circunstâncias e aspectos atinentes ao caso concreto, o montante



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a ser fixado deve perseguir, com a maior acuidade possível, a recomposição do dano sofrido, assim como constituir desestímulo à prática da conduta danosa. Nestes termos, o Egrégio Superior Tribunal de Justiça já decidiu:

“A indenização deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação enseje enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte financeiro das partes, orientando-se o julgador pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, valendo-se de sua experiência e bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso” (REsp. n. 305566/DF, rel. Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, j. 22.05.2001).

Atentos aos parâmetros acima, verifico que o valor de R\$ 10.000,00 se adequa à gravidade dos fatos, já que não houve solução pela via administrativa, ao revés, a persistência em descontos indevidos.

No mesmo sentido do que se está aqui a decidir já se posicionou esta E. Corte, até em valor indenizatório superior:

*AÇÃO DECLARATÓRIA
DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C
INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS
– Sentença de procedência – Apelo do Banco réu –
Autor foi vítima de sequestro seguido de roubo
– (...)Danos morais – Indenização devida – Dissabor,
transtorno e incômodo que ultrapassam o limite do
mero aborrecimento não indenizável – Valor fixado
em R\$ 10.000,00 que não comporta qualquer*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

alteração – *Sentença mantida, com majoração dos honorários advocatícios devidos ao autor (Tema 1059 do STJ) para 20% do valor da condenação – RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1087344-27.2022.8.26.0100; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/02/2024; Data de Registro: 22/02/2024)*

Em conclusão, a r. sentença deve ser mantida.

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão aquelas que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.

Por fim, assinalo que, para acesso às instâncias extraordinárias, é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que “*tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, nego provimento ao recurso e nos termos do artigo 85, § 11º do CPC, majoro os honorários para 20% sobre o valor atualizado da condenação.

CÉSAR ZALAF

Relator