



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000102603

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010346-08.2021.8.26.0438, da Comarca de Penápolis, em que é apelante/apelado CLEONICE APARECIDA DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao recurso da parte autora e negaram provimento ao recurso do réu. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº. 1010346-08.2021.8.26.0438

Apelante/apelada: Cleonice Aparecida de Oliveira

Apelado/apelante: Banco PAN S/A

Ação: Ação declaratória c/c repetição do indébito e indenizatória

Origem: 3ª Vara da Comarca de Penápolis

Juiz de 1ª instância: Ana Flávia Jordão Ramos Fornazari

Voto nº 6142

DIREITO DO CONSUMIDOR – AÇÃO DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO CONTRATADO – ASSINATURA FALSA – FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS – PARCIAL PROVIMENTO AO APELO DA AUTORA E DESPROVIMENTO DO APELO DO BANCO.

I – Caso em exame. Ação declaratória visando ao reconhecimento da inexistência de relação jurídica referente ao contrato bancário de nº 340781253-0, cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, diante de descontos indevidos em benefício previdenciário decorrentes de empréstimo consignado não contratado. Sentença de procedência parcial. Recursos de ambas as partes.

II – Questão em discussão. Verificar (i) regularidade da contratação; (ii) caracterização de falha na prestação do serviço; (iii) ocorrência de dano de ordem moral; (iv) forma de restituição do indébito; (v) possibilidade e extensão da compensação.

III – Razões de decidir. Incidência do Código de Defesa do Consumidor (arts. 3º, § 2º; 4º, inc. I; 6º, inc. VIII; 14). Perícia grafotécnica categórica ao atestar a falsidade das assinaturas no contrato impugnado, evidenciando, assim, inexistência de contratação e falha no dever de segurança do fornecedor (Súmulas 297 e 479, ambas do STJ). Reconhecimento de dano moral diante dos descontos sobre verba de natureza alimentar, arbitrado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Repetição do indébito na forma dobrada dos valores indevidamente descontados, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do CDC, conforme tese firmada pelo STJ no Tema 929, observada a modulação temporal.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Enfatiza-se a possibilidade de compensação, admitida expressamente, entre eventual valor creditado à parte em decorrência do contrato e o montante devido a título de indenização moral e restituição do indébito.

IV – Dispositivo e tese. Parcial provimento ao recurso da parte autora para reconhecer o dano moral e a restituição na forma dobrada dos valores descontados. Negado provimento ao recurso do banco.

Tese: contrato celebrado mediante assinatura falsa configura falha por parte da instituição financeira, ensejando nulidade do contrato, restituição em dobro e indenização por dano moral.

Legislação citada: Arts. 3º, § 2º, 4º, inc. I, 6º, inc. VIII, 14 e 42, parágrafo único, do CDC; arts. 389, parágrafo único, 406 e 406, § 1º, do Código Civil; art. 927, § 3º, do CPC; Súmulas 297, 362, 479 e 54, todas do STJ; Tema 929/STJ; Tema 1.368/STJ; Lei nº 14.905/2024.

Cuida-se de recursos interpostos contra a r. sentença de fls. 293/298, cujo relatório se adota, que julgou em parte procedente a demanda para: (i) declarar a inexistência de débito descrito na petição inicial e (ii) condenar a ré a repetir os valores cobrados indevidamente referente ao contrato bancário de nº 3407812530, de forma simples, com a incidência de correção monetária, de acordo com a Tabela Prática do E. TJSP, e juros de mora, ambos a partir de cada desconto indevido.

Diante da sucumbência, condenou ambas as partes ao rateio das custas processuais e ao pagamento dos honorários advocatícios da parte adversa, que fixou em 20% sobre a condenação.

Irresignado, apelou o banco (fls. 320/323), reiterando os termos da contestação, aduzindo, em síntese, que

houve a devida contratação do empréstimo consignado, de modo que seria indevida a repetição do indébito.

A autora busca a reforma do *decisum* monocrático, aduzindo, em suma, ser devida indenização a título de dano moral e repetição do indébito na forma dobrada.

Tempestivos, preparado o recurso de apelação do banco requerido (fls. 363/364) e anotada a gratuidade concedida à autora, vieram aos autos contrarrazões da parte autora (fls. 328/342) e do banco requerido (fls. 343/345).

É a síntese do necessário.

Em suma, a autora ajuizou a presente ação declaratória tendo por escopo a declaração de inexistência de relação jurídica, por não ter celebrado o contrato bancário de nº 340781253-0, junto à instituição financeira ré.

Inicialmente, importante esclarecer que a presente relação jurídica deve, necessariamente, ser regida sob os ditames do Código de Defesa do Consumidor, haja vista tratar-se evidentemente de serviço de natureza bancária e figurar o banco como fornecedor de produtos e serviços no mercado de consumo, nos termos do artigo 3º, §2º, da Lei nº 8.078/1990.

Crucial observar o microssistema protetivo estabelecido pela Lei nº 8.078/1990, em especial no que tange à hipossuficiência técnica e econômica da parte consumidora (artigo 4º, inciso I e artigo 6º, inciso VIII, ambos do CDC). Além disso e por tais razões, a Súmula 297 do C. Superior Tribunal de

Justiça assegura a aplicação da legislação consumerista ao caso em tela: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"*.

Conforme sabido, instituições financeiras respondem de forma objetiva pelos danos causados aos seus consumidores no âmbito da prestação de serviços, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários contratados, nos exatos termos do artigo 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Não obstante, vale registrar, neste ponto, que, embora objetiva, a caracterização da responsabilidade civil depende da efetiva demonstração do nexo causal entre o fato (comissivo ou omissivo) danoso e a atividade desenvolvida pelo prestador de serviço causador do dano. Assim, referido nexo de causalidade não é absoluto, pois comporta exceções legalmente previstas nos incisos I e II do § 3º do artigo 14 do CDC.

À vista disso, ainda que as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias, consoante preconiza a Súmula 479 do 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."*, imprescindível perquirir se o caso em tela de fato materializa fortuito interno a fazer emergir a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

Fundamental, portanto, proceder à análise pormenorizada das provas colacionadas aos presentes autos.

Do compulsar dos autos noto que houve a devida produção de prova pericial grafotécnica as fls. 248/279 que, ao final, concluiu pela não autenticidade das assinaturas impugnadas pela parte autora:

“Concluo em virtude dos exames efetuados nas peças questionadas que as assinaturas apostas no Contrato de n.º 340781253-0 não foram emanadas do punho gráfico da Sra. Cleonice Aparecida de Oliveira.” (fls. 258 – grifei)

Isto posto, noto que inexistem nos autos sob exame qualquer prova segura acerca da celebração do contrato de empréstimo consignado contestada pela parte autora, na medida em que o perito categoricamente atestou em seu trabalho que as assinaturas contestadas *“(...) não foram emanadas do punho gráfico da Sra. Cleonice Aparecida de Oliveira”*. Neste ponto, o d. juiz de primeiro grau, acertadamente, proferiu o seguinte entendimento:

“A parte autora, em sua petição inicial, sustenta que foram efetuados descontos indevidos em seu benefício previdenciário, referente à contratação não autorizada.

Cinge-se a controvérsia acerca da regularidade da contratação, vez que alega a requerida que houve contratação regular.

Incumbia a requerida demonstrar a regularidade da contratação, sendo realizada perícia nos documentos apresentados.

Conforme o laudo pericial (fls. 248/279), “Concluo em virtude dos exames efetuados nas peças questionadas que as assinaturas apostas no Contrato de n.º



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

340781253-0 não foram emanadas do punho gráfico da Sra. Cleonice Aparecida de Oliveira". (fls. 294)

Inquestionável, pois, a falha no sistema de segurança da parte requerida, pois em virtude da natureza da atividade desenvolvida pelas instituições financeiras, inafastável a conclusão de que a instituição financeira, diante do dever de segurança afeto ao fornecedor, na forma do § 1º do artigo 14 do CDC, deve se aparelhar eficazmente, de modo a proteger a instituição e a seus clientes, de eventuais golpes, na medida em que eventual ato de terceiro não afasta sua responsabilidade.

Ademais, havendo algo que venha a tinar a incolumidade da avença, mormente quando reflita em encargo incidente sobre benefício previdenciário, em geral percebido pela camada menos favorecida da população, a responsabilidade daí decorrente deve ser imputada ao fornecedor.

Neste sentido, julgado deste E. Tribunal de Justiça sobre a temática em pauta:

*APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido anulatório de negócio jurídico, repetição de indébito e indenização por danos morais – **Negativa de contratação de empréstimo consignado** – Sentença de procedência – Recurso do autor e de um dos corréus. (...) MÉRITO DO APELO DO RÉU – REGULARIDADE DA CONTRATAÇÃO – **Salta aos olhos a falsidade da assinatura aposta à cédula de crédito bancário, que não guarda semelhança alguma com a assinatura constante do documento pessoal do consumidor apresentado pelo banco – Perícia grafotécnica atestou a falsidade da assinatura – Contrato nulo – Falha na prestação dos serviços bancários – RECURSO DESPROVIDO.***

RESTITUIÇÃO DO INDÉBITO – Restituição em dobro do indébito que se impõe – Falsidade de assinatura facilmente perceptível que afasta a presunção de boa-fé da casa bancária – (...) DANO MORAL – Consumidor que, em razão da falha na prestação dos serviços bancários por parte do réu, se viu obrigado a tomar diversas medidas administrativas para tentar solucionar o problema – Autor que não se beneficiou dos valores creditados em sua conta – Postura da casa bancária que é negativamente exemplar, eis que chancelou, por sua desídia, uma contratação flagrantemente fraudulenta em prejuízo de pessoa idosa – Dano moral que deve cumprir sua tripla função compensatória, preventiva e punitiva – Doutrina – Fixação da indenização em R\$5.000,00 que se revela proporcional e razoável à luz do caso concreto – Precedentes – RECURSO DESPROVIDO. MÉRITO DO APELO DO AUTOR – Pedido de majoração da verba indenizatória – Fixação da indenização pelos danos morais em R\$5.000,00 é adequada à luz do caso concreto, não comportando elevação – RECURSO DESPROVIDO. CONCLUSÃO – Sentença mantida – PRELIMINARES AFASTADAS E, NO MÉRITO, RECURSOS DO RÉU E DO AUTOR DESPROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1036853-40.2022.8.26.0577; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2024; Data de Registro: 31/07/2024) (grifei)

Dessarte, ante o conjunto probatório, torna-se forçoso reconhecer que a parte autora não firmou o contrato bancário de nº n.º 340781253-0 junto à instituição financeira ré, apontando, assim, para flagrante falha na prestação do serviço apta a acarretar a sua responsabilização.

Diante da evidente natureza alimentar do benefício sobre o qual foram efetuados os descontos, voltado

para garantia da subsistência da autora, tenho que os débitos geraram dissabor passível de ser indenizado a título de dano moral (fls. 16).

No que tange ao dano moral, algumas considerações se mostram necessárias. Segundo entendimento esposado pelo Professor Limongi França, dano moral é aquele que, direta ou indiretamente, a pessoa, física ou jurídica, bem assim a coletividade, sofre no aspecto não econômico de seus bens jurídicos (apud in *Reparação do Dano Moral*, in RT 631, p. 31), seguindo nesta esteira escorreita lição de Andréa Torrente, para quem o dinheiro (que o juiz passa às mãos da vítima não é um fim em si, mas meio de propiciar através dele, ao lesado, maneiras diversas de distrações e lenitivos capazes de lhe diminuir a angústia ou o cruciante peso da dor (apud in Cristiano Almeida Leite, *Dano Moral*, 1993, Rio, Aide, p. 38), cuja visão não discrepa da doutrina alienígena, segundo se pode auferir das palavras de Roberto Brebbia, ao referir que a indenização do dano moral paga em dinheiro, além de possuir natureza compensatória, também é satisfatória: *em la imposibilidad de tasarse en metálico el perjuicio sufrido, la norma ordena el pago de una suma de dinero al damnificado para que este pueda proporcionarse una satisfacción equivalente al desasosiego sufrido* (apud In *El Daño Moral*, Buenos Aires, Ed. Bibliográfica Argentina, p. 69).

Todavia, contendo a ânsia de compensar o mal causado, deve o julgador ser prudente e comedido, evitando, desta forma, que tão nobre instituto seja transformado em fonte

de enriquecimento ou abusos de toda sorte, levando sempre em consideração, quando de sua fixação, o estado de quem o recebe, as condições de quem paga, e a intensidade ou extensão do dano.

Na delicada seara do arbitramento do valor devido a título de dano moral, o E. TJSP, por sua C. 2ª Câmara de Direito Privado, já entendeu que a indenização a título de dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa. Deve, por isso, adequar-se à condição pessoal das partes, para que não sirva de fonte de enriquecimento da vítima, nem agrave, sem proveito, a obrigação do ofensor (JTJ 243/98).

Aliás, é farta a criação jurisprudencial pátria; confira-se RT 744/255, JTACivSP 189/198, JTJ 240/246, RT 742/320, RJTJESP 137/187, JTJ 174/49, JTJ 239/111.

Ademais, o C. STJ, apreciando a questão, decidiu: *“Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo a ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa.”* (quando do julgamento do Al

163.571/MG, Rel. Min. Eduardo Ribeiro, j. em 09.02.99, DJU de 23.12.99, p. 71).

Saliento, neste ponto, que o entendimento jurisprudencial vem sinalizando que a indenização por dano moral deve ser arbitrada moderada e equitativamente, para que se não converta o sofrimento em móvel de captação em lucro (Ap. c/revisão 507.724, 2ª Câ., Rel. Juiz Gilberto dos Santos, j. em 09.03.98). No mesmo sentido: Ap. c/revisão 512.917, 5ª Câ., Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 17.06.98; Ap. s/revisão 521.812, 5ª Câ., Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 04.11.98; Ap. c/revisão 503.666, 12ª Câ., Rel. Juiz Diogo de Salles, j. em 15.12.97.

Assim, a fixação do *quantum* indenizatório em casos de dano moral constitui atividade complexa que deve observar alguns vetores: (i) a extensão do dano; (ii) a gravidade da conduta; (iii) a condição econômica das partes envolvidas; (iv) o caráter pedagógico da indenização; (v) a necessidade de evitar enriquecimento sem causa; e (vi) os padrões de razoabilidade e proporcionalidade.

Isto posto, quanto ao valor da indenização extrapatrimonial, o valor a ser arbitrado deve ser suficiente a coibir a reiteração da conduta do banco requerido, que, como demonstrado, falhou em sua prestação de serviços bancários, mas também não pode ensejar o enriquecimento ilícito da autora, pessoa lesada, caso fixado em valor exorbitante.

No caso em tela, entendo por bem fixá-la na importância de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), que se mostra

adequada aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como ao entendimento deste E. TJSP, a seguir reproduzido:

*APELAÇÃO. Ação declaratória de nulidade de relação jurídica cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da parte autora. **Contrato de empréstimo consignado em benefício previdenciário, celebrado mediante fraude de terceiros com assinatura falsa do autor. Perícia grafotécnica que concluiu pela falsidade da assinatura. Inexistência do contrato e inexigibilidade dos débitos. Controvérsia recursal restrita à devolução em dobro de valores descontados indevidamente e à extensão dos danos morais e ao arbitramento dos honorários sucumbenciais. Indenização por danos morais fixada em R\$2.000,00 em primeiro grau, que comporta majoração para R\$5.000,00. Autor sofreu desconto em verba de natureza alimentar. Restituição do indébito. Contrato celebrado em março de 2019. Devida a restituição em dobro apenas dos descontos ocorridos após a publicação do Acórdão do EAREsp 676.608 (30/03/2021). Aplicação da modulação dos efeitos fixada pelo STJ. Honorários advocatícios. Impossibilidade da aplicação equitativa do § 8º, do art. 85 do CPC. Verba que não foi fixada em valor irrisório. Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1002254-50.2021.8.26.0629; Relator (a): REGIS RODRIGUES BONVICINO; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Tietê - 2ª. Vara; Data do Julgamento: 31/07/2024; Data de Registro: 31/07/2024)***
(grifei)

Registro que tal verba indenizatória deverá ser atualizada a partir desta data (Súmula 362 do STJ), nos termos do artigo 389 do Código Civil, incidindo os juros de mora de 1% ao mês desde o evento danoso (Súmula 54 do STJ), nos termos do artigo 406 do Código Civil.

Vale pontuar que a atualização monetária e juros de mora devem ser computados da seguinte forma: (i) antes da entrada em vigência da Lei nº 14.905/24 incidirá exclusivamente a Taxa Selic em obediência ao disposto no **Tema 1.368** do C. 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.”; (ii) após a entrada em vigência da tal lei, a atualização se dará pelo IPCA/IBGE e os juros pela Taxa Selic, abatido o IPCA (art. 389, parágrafo único e art. 406, parágrafo 1º, ambos do Código Civil).

Uma vez constatada a irregularidade dos descontos realizados, cabe ao banco requerido a devolução dos valores indevidamente descontados da parte requerente na forma dobrada, haja vista ter restado comprovado nos presentes autos que os descontos não eram devidos (art. 42, parágrafo único, do CDC), configurando-se conduta contrária a boa-fé objetiva.

Isto posto, pertinente registrar que o C. STJ fixou tese no seguinte sentido: “(...) a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo” (conforme EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS Tema 929 STJ), e ao modular os efeitos da decisão, nos termos do artigo 927, §3º, do Código de Processo Civil, deixou claro que “(...) 29. Impõe-se modular os efeitos da presente decisão para que o entendimento aqui fixado quanto a

indébitos não decorrentes de prestação de serviço público se aplique somente a cobranças realizadas após a data da publicação do presente acórdão” (conforme AREsp 1.413.542 RS, DJe 30/03/21).

Referidos valores deverão ser atualizados pelos índices da Tabela Prática do E. TJSP a partir de cada desembolso indevido, com juros moratórios de 1% ao mês desde cada desembolso indevido também, observando-se que a partir de 30/08/2024 a correção e os juros passam a ser disciplinados segundo o comando previsto nos artigos 389 e 406, ambos do Código Civil.

Vale pontuar que a atualização monetária e juros de mora devem ser computados da seguinte forma: (i) antes da entrada em vigência da Lei nº 14.905/24 incidirá exclusivamente a Taxa Selic em obediência ao disposto no **Tema 1.368** do C. 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.”; (ii) após a entrada em vigência da tal lei, a atualização se dará pelo IPCA/IBGE e os juros pela Taxa Selic, abatido o IPCA (art. 389, parágrafo único e art. 406, parágrafo 1º, ambos do Código Civil).

Por derradeiro, como bem pontuado pelo d. magistrado de primeiro grau “Autorizo o direito de compensação do valor a ser recebido a título de indenização com o valor depositado na conta da parte autora em razão do contrato questionado nos autos. Autoriza-se a aplicação da correção monetária a partir da data do depósito, sem aplicação



de juro de mora.” (fls. 297), admite-se a compensação.

Centrado em tais considerações, merece ser redistribuída a sucumbência, de modo que o banco réu arcará integralmente com custas e honorários advocatícios, mantido o percentual fixado na origem, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.

Ante o exposto, pelo meu voto: a) **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da parte autora; b) **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso do banco requerido.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator