



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000261140

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013010-40.2023.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que é apelante MARIGILDA ROMERA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 SALLES VIEIRA (Presidente sem voto), PEDRO PAULO MAILLET PREUSS E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 25 de março de 2026.

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO N. 1013010-40.2023.8.26.0309

COMARCA DE JUNDIAÍ

APELANTE: MARIGILDA ROMERA

APELADO: BANCO PAN S/A

VOTO N. 28.720

APELAÇÃO – Ação declaratória e indenizatória – Vício de consentimento – Empréstimo consignado e portabilidade – Sentença de improcedência – Recurso da autora.

PRETENSÃO DECLARATÓRIA – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras nas hipóteses de falha na prestação de serviço – Súmula n. 479 do STJ – Ligação de representante do réu com oferta de portabilidade de empréstimo consignado e redução no valor das parcelas – Demandante que, acreditando nos benefícios, aceitou realizar a portabilidade, mas, posteriormente, foi surpreendida com a contratação de novo empréstimo – Poucos contratos de empréstimo consignado averbados no benefício previdenciário da requerente – Contrato questionado emitido em maio de 2022, com início das cobranças em julho de 2022 – Reclamação junto ao PROCON realizada de forma célere, em agosto de 2022 – Fatos que corroboram a tese da demandante de que não tinha interesse na contratação de um novo empréstimo e de que foi induzida a aderir a produto diverso do pretendido – Instituição financeira que não exibiu prova capaz de demonstrar que a contratação do empréstimo consignado tenha sido fruto de legítima declaração de vontade da parte autora – Vício de consentimento configurado – Restabelecimento das partes, no máximo possível, ao status quo ante – RECURSO PROVIDO.

RESTITUIÇÃO DO INDÉBITO – Art. 42, parágrafo único, do CDC – EAREsp 600.663/RS – Fraude perpetrada por representante do banco réu – Requerido que, ao permitir que seus representantes induzam os consumidores a aderir a produtos sem proceder com a devida fiscalização do modo de atuação e dos instrumentos firmados, viola o dever anexo à boa-fé objetiva – Repetição do indébito que deve ser realizada em dobro – Sentença reformada – RECURSO PROVIDO.

DANOS MORAIS – Fornecimento de crédito à revelia de legítima declaração de vontade da autora – Prática abusiva de impor empréstimo à consumidora, pessoa hipossuficiente financeiramente, com renda bruta de R\$ 1.302,00 – Dívida fracionada em 84 parcelas de R\$ 76,00 – Comprometimento do rendimento da autora – Abalo extrapatrimonial



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

configurado – Verba indenizatória fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) – Quantia suficiente para compensar a autora e impor ao réu maior cautela no âmbito da prestação de seus serviços – Montante pretendido pela postulante (R\$ 10.000,00) é excessivo e capaz de gerar enriquecimento indevido, o que não se deve admitir – Sentença reformada – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.
CONCLUSÃO – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de ação declaratória e indenizatória ajuizada por **MARIGILDA ROMERA** contra **BANCO PAN S/A**.

Narra a autora, em síntese, que: (i) em maio de 2022, recebeu ligação de representante do banco réu, oferecendo-lhe redução no valor das parcelas de empréstimo consignado contratado com outra instituição financeira (Banco Itaú) por meio de portabilidade; (ii) também foi informada de que receberia um “troco” na operação; (iii) acreditando nos benefícios prometidos, aceitou a oferta de portabilidade; (iv) pouco tempo depois, ao consultar seu extrato bancário, constatou que não havia sido realizada a portabilidade, mas sim, contratado um novo empréstimo consignado (n. 356539199-6); (v) tentou resolver a questão de forma administrativa, mas não obteve êxito; (vi) suportou dano moral.

Nesse contexto, a autora requer a declaração de inexistência dos débitos oriundos do contrato impugnado, a restituição em dobro dos valores indevidamente cobrados e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 10.000,00.

Sobreveio, então, a r. sentença às fls. 276/280, por meio da qual o nobre magistrado julgou improcedente a demanda, nos seguintes termos:

*“Posto isso, com fulcro no artigo 487, I do Código de Processo Civil, resolvo o mérito e julgo **IMPROCEDENTES** os pedidos formulados pela autora contra o Banco Pan S/A. Condeno a autora nas custas, despesas processuais e fixo os honorários advocatícios*



em 10% sobre o valor atualizado da causa, ressalvada a gratuidade”.

Inconformada, apela a autora às fls. 283/288. Reitera os termos da exordial e pugna pela total procedência da demanda.

Contrarrazões às fls. 292/299 sem preliminares.

É o relatório.

1. Pretensão Declaratória

Desde logo, cumpre ressaltar que as instituições financeiras estão sujeitas ao Código de Defesa do Consumidor e, conseqüentemente, à responsabilidade objetiva nas hipóteses de falha na prestação de serviços, em especial, no que tange à segurança das transações financeiras efetuadas no desenvolvimento de suas atividades.

A questão, inclusive, foi sumulada pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias”* (Súmula n. 479), porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento.

No caso em tela, a celeuma cinge-se em averiguar a existência de vício de consentimento no momento da contratação do empréstimo consignado n. 356539199-6.

Respeitado o entendimento do nobre magistrado, os documentos encartados aos autos não apontam para inexistência de vício na adesão.

Da análise do histórico emitido pelo INSS, extrai-se que a autora realmente contratou empréstimo consignado com o Banco Itaú em dezembro de 2020 (fls. 22). Ao todo, existem apenas cinco contratos de empréstimos averbados



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

no benefício previdenciário da consumidora (dentre eles, o contrato questionado).

A existência do empréstimo com o Banco Itaú e os poucos contratos averbados perante o INSS corroboram a narrativa da postulante de que, interessada na prometida redução no valor das parcelas, aceitou a proposta de portabilidade e de que não possuía interesse na adesão de um novo empréstimo consignado.

Além disso, o contrato impugnado (n. 356539199-6) foi emitido em maio de 2022 e o montante de R\$ 2.539,85 foi depositado na conta da demandante, conforme se infere do comprovante de transferência (fls. 82).

A demandante afirma que, logo após constatar a fraude, em julho de 2022 (início das deduções), procurou o PROCON para registrar o ocorrido (fls. 33/36). A reclamação administrativa, de fato, foi formalizada em 10.08.2022 (fls. 55). Ora, a celeridade em procurar a entidade de proteção dos consumidores também reforça a tese da autora no sentido de que foi enganada, pactuando produto diverso do pretendido.

A instituição financeira, por sua vez, não exibiu prova capaz de afastar a alegação de vício de consentimento. A simples cédula de crédito bancário, diante do contexto envolvendo as partes e dos elementos fornecidos pela consumidora, não comprova que a contratação do empréstimo foi fruto de legítima declaração de vontade da requerente.

Frente a esse cenário, forçoso reconhecer que o empréstimo consignado foi contratado à revelia de legítima declaração de vontade da parte autora.

No mesmo sentido, precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça:

*“APELAÇÃO - DECLARATÓRIA DE NULIDADE
CONTRATUAL E DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C.*

REPETIÇÃO DE INDÉBITO C.C. REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. Empréstimo consignado firmado em nome do autor, com vício de consentimento. Regularidade do negócio não provada, ônus do banco réu. Contestação não desincumbiu de provar o consentimento. Negócio jurídico inexistente. Defeito de segurança do serviço bancário. Art. 14 do CDC. Responsabilidade civil do réu caracterizada. Dano moral. Ocorrência. Quantum reparatório mantido em R\$ 5.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1000601-63.2021.8.26.0095; Relator (a): Emílio Migliano Neto; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Brotas - 1ª Vara; Data do Julgamento: 09/09/2022; Data de Registro: 09/09/2022) – sem ênfase no original.

“Apelação Cível. Contrato bancário. Conta-corrente. Empréstimo eletrônico não reconhecido pelo cliente. Ação declaratória de inexistência e inexigibilidade de débito c.c. indenização por dano moral. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Teoria do Risco do Negócio. Como fornecedor do serviço, o banco tem o dever de zelar pela segurança do sistema que disponibiliza, seja por meio eletrônico ou atendimento pessoal. Responsabilidade de natureza objetiva. Inteligência do art. 14 do CDC. Ônus do banco de provar que as operações foram realizadas pela autora ou por culpa exclusiva dela. Prova não produzida. Devolução do valor indevidamente descontado da conta-corrente da autora de rigor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sucumbência da ré. Sentença reformada. Recurso provido” (TJSP; Apelação Cível 1007907-44.2022.8.26.0032; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/03/2023; Data de Registro: 12/03/2023) – sem ênfase no original.

*“APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA – Contratos Bancários – Empréstimo Consignado – Alegação de irregularidade na contratação – Sentença de parcial procedência – Insurgência do banco réu – **Vício de consentimento demonstrado – Necessário o retorno ao estado anterior** – Autora que foi vítima do "golpe do boleto falso" ao procurar restituir as quantias ao banco – Culpa exclusiva do consumidor e de terceiro (art. 14, § 3º, II, CDC) – Danos morais – Não configurados – Ausente prova da ofensa à honra, à dignidade ou à imagem da parte – Sentença parcialmente reformada – **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO**”* (TJSP; Apelação Cível 1005949-32.2022.8.26.0320; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Limeira - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/10/2023; Data de Registro: 02/10/2023) – sem ênfase no original.

Diante do acolhimento da inexistência do contrato questionado e dos débitos dele decorrentes, as partes devem ser restabelecidas, no máximo possível, ao *status quo ante*: A instituição financeira devolverá à autora, na forma que será definida no tópico a seguir, os valores indevidamente descontados do benefício previdenciário e a requerente, por sua vez, restituirá o montante

depositado em sua conta bancária.

2. Restituição do Indébito

O art. 42, parágrafo único, do CDC estabelece que o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor equivalente ao dobro do quanto pagou em excesso, salvo hipótese de engano justificável.

Consoante decidido pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, *“a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo”* (EAREsp 600.663/RS, Rel. Ministra Maria Thereza de Assis Moura, Rel. p/ Acórdão Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, julgado em 21/10/2020).

Como se nota, o parágrafo único do art. 42 do CDC deve ser aplicado aos casos em que há violação à boa-fé objetiva, *“seja por força de inobservância do dever anexo de lealdade – ato deliberado, com intuito fraudulento e malicioso, de prejudicar o consumidor –, ou do dever anexo de proteção/cuidado, ensejando ato que denote leviandade em relação às cautelas exigidas no sentido de preservação da integridade pessoal e patrimonial do vulnerável”* (g.n.) (Ministro Luis Felipe Salomão, EAREsp 600.663/RS).

Na espécie, a restituição deve ser em dobro, uma vez que a fraude foi perpetrada por representante do banco réu, que entrou em contato com a consumidora por meio de ligação e a ludibriou, levando-a a contratar novo mútuo em vez de mera portabilidade

A conduta do banco, ao permitir que seus representantes induzam os consumidores a aderir a produtos, sem proceder à devida fiscalização do modo de atuação e dos instrumentos firmados, viola o dever anexo à boa-fé objetiva e lhe impõe, à luz do entendimento jurisprudência, a **restituição dobrada do**



indébito.

3. Danos Morais

O fornecimento de crédito à revelia de legítima vontade da consumidora e os transtornos impingidos para solução do imbróglio são fatos que permitem entrever afronta à dignidade da vítima e que acarretam o dever de reparar, nos termos dos art. 6º, III, do CDC.

Não se trata de fraude da qual o banco também foi vítima, mas sim, de prática abusiva ao ludibriar a consumidora para, à míngua de legítima declaração de vontade, lhe impor empréstimo com descontos diretamente em sua folha de pagamento.

A responsabilização pelo risco da atividade não elide a culpa. A imposição de empréstimo, vinculando a demandante - **pessoa financeiramente hipossuficiente, com renda bruta de R\$ 1.302,00** (fls. 31) - à dívida fracionada em 84 parcelas de R\$ 76,00, sugere que o requerido agiu deliberadamente em detrimento da consumidora.

A presumida angústia diante da involuntária contração de dívida longeva e em parcelas que comprometem significativamente o rendimento da demandante, sem falar nos transtornos impingidos para solução do problema, são fatos a partir dos quais se realça a afronta à dignidade da consumidora e, assim, o impacto da lesão.

O dano, assim, é certo e deve ser reparado, em atenção ao art. 6º, VI, do CDC.

Relativamente ao *quantum*, a justa reparação do dano moral deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido, e a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante.

Sobre o tema, Maria Helena Diniz ensina que:

"A fixação do 'quantum' competirá ao prudente arbítrio do magistrado de acordo com o estabelecido em lei, e nos casos de dano moral não contemplado legalmente, a reparação correspondente será fixada por arbitramento (CC, art. 1553, RTJ 69/276, 67/277). Arbitramento é o exame pericial tendo em vista determinar o valor do bem, ou da obrigação, a ele ligado, muito comum na indenização dos danos. É de competência jurisdicional o estabelecimento do modo como o lesante deve reparar o dano moral, baseado em critérios subjetivos (posição social ou política do ofendido, intensidade do ânimo de ofender: culpa ou dolo) ou objetivos (situação econômica do ofensor, risco criado, gravidade e repercussão da ofensa). Na avaliação do dano moral o órgão judicante deverá estabelecer uma reparação equitativa, baseada na culpa do agente, na extensão do prejuízo causado e na capacidade econômica do responsável. Na reparação do dano moral, o juiz determina, por equidade, levando em conta as circunstâncias de cada caso, o quanto da indenização devida, que deverá corresponder à lesão e não ser equivalente, por ser impossível tal equivalência" (Maria Helena Diniz in Curso de Direito Civil Brasileiro, São Paulo, Saraiva, 1990, vol. 7, "Responsabilidade Civil", 5ª edição, p. 78/79).

Em outros termos, deve-se levar em conta o bem jurídico lesado, a extensão do dano, as condições da vítima, o perfil do ofensor, o seu grau de culpa e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Há que prevalecer, em meio à análise de todos esses elementos, o prudente arbítrio do julgador, a quem cabe evitar que a condenação, por um lado, represente enriquecimento ilícito e, por outro, perca a sua tríplice função (punitiva, compensatória e preventiva).

Diante das particularidades do caso em tela, **a verba indenizatória deve ser fixada no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, *quantum* capaz de compensar a demandante pelos prejuízos sofridos e incentivar o banco requerido a tomar providências para que situações como essa não mais ocorram.

Frise-se, por fim, que a quantia pretendida pela autora (R\$ 10.000,00) é excessiva e capaz de gerar enriquecimento indevido, o que não se deve admitir.

4. Conclusão

Em suma, reforma-se a r. sentença e julga-se parcialmente procedente a demanda para: (i) declarar a inexistência do contrato n. 356539199-6; (ii) determinar que a autora restitua o montante “emprestado” depositado em sua conta bancária e que o réu restitua, em dobro, os valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da postulante; (iii) condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Fica autorizada a compensação de valores.

Sobre o valor a ser restituído pelo requerido à parte autora, deverão ser observados os consectários legais da seguinte forma: (i) Atualização monetária a partir da data do desembolso, com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) (art. 389, parágrafo único, do Código Civil, com redação dada pela Lei n. 14.905/24); (ii) Juros de mora, desde o evento danoso, conforme art. 406, §1º, do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei n. 14.905/24: “*A taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 deste Código”.

Sobre a verba indenizatória, deverão ser observados os consectários legais da seguinte forma: (i) Atualização monetária a partir do arbitramento (publicação do acórdão – Súmula n. 362 do STJ), com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) (art. 389, parágrafo único, do Código Civil, com redação dada pela Lei n. 14.905/24); (ii) Juros de mora, desde o evento danoso, conforme art. 406, §1º, do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei n. 14.905/24: “*A taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 deste Código*”.

Dado o desfecho do julgado, e tendo em vista que a fixação de reparação extrapatrimonial em quantia abaixo da pleiteada não implica sucumbência recíproca (súmula 326 do STJ), incumbe ao requerido enfrentar, com exclusividade, o pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios ora fixados em 10% sobre do proveito econômico auferido pela autora, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Para fins de prequestionamento, enfatiza-se que toda matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento ao recurso.**

Jonize Sacchi de Oliveira

Relatora