



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000249203

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014545-84.2024.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante BANCO PAN S/A, é apelado FRANCISCO PEREIRA CRUZ (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 23 de março de 2026.

CASTRO FIGLIOLIA
relator
Assinatura Eletrônica

VOTO N° 43527

APEL. N° 1014545-84.2024.8.26.0562

COMARCA: SANTOS

JUIZ: GUSTAVO ANTONIO PIERONI LOUZADA

APTE.: BANCO PAN S/A

APDO.: FRANCISCO PEREIRA CRUZ

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE.

OBJEÇÃO PRELIMINAR – ILEGITIMIDADE PASSIVA – contrato de empréstimo em questão foi firmado diretamente com o apelante - hipótese de aplicação da conhecida teoria da asserção – preliminar afastada.

EMPRÉSTIMO CONSIGNADO - relação de consumo – indevida manipulação dos dados do apelado – responsabilidade objetiva – artigo 14 do CDC – apelado que não comprovou que houve culpa exclusiva do apelado – suposto representante do apelado que teve acesso aos dados contratuais da apelante e emitiu contrato de empréstimo com desconto em benefício previdenciário – ato de terceiro que não elide a responsabilidade do apelante que igualmente contribuiu para que o golpe fosse perpetrado – caso fortuito interno – Súmula 479 do STJ.

DANO MORAL – OCORRÊNCIA – perturbação ao estado de espírito do apelante que se mostrou ocorrida – situação que extrapola o mero aborrecimento – correta a fixação da indenização em R\$5.000,00.

COMPENSAÇÃO DE VALORES – cabimento – compensação que decorre de comando legal expresso (art. 368 do Código Civil) e pode ser aplicada independentemente de pedido das partes – sentença reformada no ponto.

Resultado: recurso parcialmente provido.

Vistos.

A ação foi assim relatada: *“Francisco Pereira Cruz ajuizou ação em face de Banco Pan S/A, alegando, em síntese, que a empresa MAF Apoio Administrativo Ltda, conhecida como Prime Soluções Financeiras, por meio de sua sócia, Pietra Gil Segoa, que é correspondente bancária do réu, entrou em contato com o autor, apresentando uma proposta de contratação de empréstimo consignado, em uma operação coligada com o réu, na qual o autor, após receber o valor do empréstimo em sua conta corrente, deveria transferir o equivalente a 90,4% do valor à MAF, que ficaria responsável pelo pagamento da totalidade das respectivas parcelas do empréstimo. Relata que, após efetuar a contratação, e receber o valor de R\$2.309,83, em janeiro de 2023, realizou a transferência correspondente à MAF, porém, a partir de fevereiro de 2024, a MAF deixou de efetuar os respectivos pagamentos. Por fim, narra que há notícias de diversos casos semelhantes que ocorreram, também, com outros bancos e a MAF Apoio Administrativo Ltda. Por isso, requereu que seja reconhecida a rescisão do contrato de nº 768337974-2, com a cessação dos descontos, inclusive a título de tutela de urgência, restituição dos valores descontados, e condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais, estimada em R\$20.000,00. A concessão de tutela de urgência foi indeferida, conforme decisão de páginas 131/132, sendo interposto pelo autor o recurso de Agravo de Instrumento, ao qual foi dado provimento parcial para suspensão dos descontos no benefício previdenciário do requerente. Citado, o réu apresentou contestação (páginas 144/157), sustentando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, tendo em vista que a contratação foi regular e o autor foi vítima de fraude perpetrada por terceiros. Requereu a denúncia da lide a terceiro, e no mérito, sustentou que não houve falha na prestação de seus serviços, impugnando a existência de danos, e, requerendo, ao final, a improcedência do pedido. Houve réplica (páginas 206/215). Foi realizada audiência para tentativa de conciliação, que restou infrutífera, conforme termo de páginas 269/270.”.*

A ação foi julgada procedente (fls. 273/279) para as seguintes finalidades: *“declarando a inexigibilidade do contrato de nº 768337974-2,*

condenando o réu a restituir ao autor os valores efetivamente pagos em decorrência dele, de forma simples, e a pagar a quantia de R\$5.000,00, a título de indenização por danos morais, ambos corrigidos monetariamente, o primeiro a partir de cada desconto realizado e o segundo a partir da presente data, acrescidos de juros de mora desde a data da citação (25.6.2024), observado o disposto nas novas redações dos artigos 389 e 406 do CC a partir do início da produção dos efeitos.” Em razão da sucumbência, o réu foi condenado no pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Inconformado, o réu interpôs apelação (fls. 283/303). Alegou, em preliminar, ilegitimidade passiva. Sustentou, em síntese, pela validade do contrato e inexistência de dano material e moral. Argumentou que os valores foram disponibilizados em favor do autor, os quais devem ser restituídos. Alinhavou outras razões, requereu a reforma da r. sentença e provimento do recurso.

Em resposta (fls. 428/432), o autor sustentou, basicamente, pelo acerto da r. sentença.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso foi interposto no prazo. As custas foram recolhidas. Desse modo, comporta conhecimento.

A preliminar de ilegitimidade passiva não colhe.

Sob a ótica do apelante, ele não seria parte legítima para figurar no polo passivo, eis que o apelado firmou o contrato em discussão com a empresa MAF Apoio Administrativo Ltda. e, portanto, não seria a responsável pela devolução dos valores.

Sem razão.

O contrato de empréstimo foi firmado diretamente com o apelante (fls. 158/172). Assim, com fundamento na teoria da asserção, pela possibilidade em tese de excesso no cumprimento do mandato, é correta a presença no polo passivo do apelante.

A legitimidade do réu para devolver quaisquer valores cobrados a é patente.

Desde já, anote-se que a tutela de urgência foi concedida no

agravo de instrumento nº 2201315-11.2024.8.26.0000.

Cita-se a ementa:

“AGRAVO DE INSTRUMENTO – AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA – insurgência em face da decisão pela qual indeferido o pedido de tutela de urgência deduzido pelo agravante para o fim de suspensão dos descontos em seu benefício previdenciário – alegação do agravante de que foi vítima de fraude praticada por correspondentes bancários do agravado – verossimilhança das alegações – probabilidade do direito em grau suficiente para deferimento parcial da tutela de urgência – presença parcial dos requisitos do art. 300 do CPC – impossibilidade de pronta restituição de valores já descontados - -ausência de prova da urgência relativamente a tal pedido – decisão parcialmente reformada para o fim de ser determinada a suspensão dos descontos das parcelas junto ao benefício previdenciário do agravante – observação no sentido de que o valor mensal antes descontado deverá continuar sendo computado pela entidade previdenciária para fim de inserção de outros débitos consignados, a fim de que não haja a perda da margem consignável – agravo parcialmente provido, com observação.”.

Pois bem. Trata-se de ação declaratória de rescisão contratual c.c. indenização por danos morais e materiais. O autor-apelado ajuizou a presente ação o autor questionando a lisura do contrato de empréstimo nº 768337974-2, uma vez que foi induzido por preposta pela representante do apelante MAF Apoio Administrativo Ltda. a realizar a contratação, sob fundamento de que o valor contratado seria utilizado para reduzir o valor de outros empréstimos e impugnou a validade do contrato em discussão.

Conforme consta do relatório, pela r. sentença a ação foi julgada procedente para o fim de declarar a inexigibilidade do contrato de nº 768337974-2, condenando o réu a restituir ao autor os valores efetivamente pagos em

decorrência dele, de forma simples, e a pagar a quantia de R\$5.000,00, a título de danos morais.

Estreme de dúvidas que o apelado não contratou o empréstimo questionado nos autos.

O apelado alegou, em sua petição inicial, que recebeu mensagem de pessoa chamada Pietra Gil Segoa, que se apresentou como correspondente bancária do banco agravado, com proposta de realização de empréstimo consignado, o qual seria “comprado” pela empresa MAF Apoio Administrativo, que lhe pagaria 9,6% do valor do empréstimo e assumiria o pagamento das parcelas. Após a celebração das avenças, percebeu que fora vítima de um golpe, pois os valores das parcelas estão sendo debitados em seu benefício previdenciário.

Indiferente para o desfecho do litígio se houve ou não culpa da instituição financeira, uma vez que no caso de relação de consumo, a responsabilidade decorrente de defeito no serviço é objetiva (artigo 14 do CDC).

Para se isentar da responsabilidade, cumpria ao apelante demonstrar que o apelado contribuiu de forma absoluta para a contratação do empréstimo.

Não se invoque fato de terceiro para o fim de se isentar a instituição financeira de responsabilidade pelo evento.

Apesar de certa discussão no início, pacificou-se o 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, trata-se de caso fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Sobre o tema, a Súmula 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”.

Por conta disso, não há como se afastar a responsabilidade do

apelante no caso vertente. Era impositiva a declaração de invalidade do contrato questionado na exordial.

Nem se diga que o evento foi de responsabilidade exclusiva do terceiro golpista, o que isentaria a instituição financeira de responsabilidade.

As transferências efetuadas pelo consumidor apenas foram feitos porque verossímil o engodo perpetrado pelo fraudador que se fez passar por representante do banco apelado.

A prática forense demonstra que, infelizmente, são extremamente comuns fraudes na contratação de empréstimos consignados, sobretudo por meio de correspondentes bancários ou pessoas que, de posse de informações sigilosas de suas vítimas, passam-se por funcionários daqueles. Justamente pela alta incidência de tais fraudes, é obrigação legal das instituições financeiras dispor de sistemas de segurança e prestar informações ostensivas aos consumidores visando eliminar ou, ao menos, reduzir o risco de tais ocorrências. No caso, os documentos juntados com a petição inicial demonstram que a pessoa que intermediou os negócios celebrados com o apelado Pietra Gil Segoa realmente atua como correspondente do banco-apelante, de modo que se mostra verossímil a alegação de que ela dispunha de dados bancários sigilosos do apelado.

A despeito de o apelado ter sido enganado pelo correspondente bancário – e, por isso, de alguma forma, contribuído para que o golpe fosse perpetrado –, a responsabilidade pelo evento não foi exclusivamente dele.

Portanto, é incontroverso o golpe que vitimou o apelado e a falha dos sistemas da instituição financeira. Por conta disso, não há como afastar a responsabilidade da instituição financeira no caso vertente – não houve imputação de culpa exclusiva ao consumidor –, sendo impositiva a condenação no pagamento de indenização por dano material consistente da contratação de empréstimo.

Na linha da responsabilidade da instituição financeira em situação assemelhada, tem-se a seguinte decisão do STJ:

“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES

ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações,

contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.” (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.).

O dano moral também se patenteou.

Conquanto não tenha havido abalo real de crédito, porque o nome do apelado não foi inscrito no rol de inadimplentes, não se pode afirmar que houve mero dissabor.

A hipótese dos autos não se caracterizou como mero aborrecimento, ou fato que deve ser suportado pelo homem médio como decorrência dos contratemplos do cotidiano. Em realidade, a falha na prestação de serviços, nos moldes havidos no caso dos autos, implica constrangimento à esfera moral do consumidor.

Não há como se negar os sentimentos de angústia, impotência e desrespeito sofridos pela autora. Houve assim violação à paz de espírito do apelado – bem da personalidade.

A questão de a violação à paz de espírito da pessoa ter potencial para gerar dano moral, mais recentemente, acabou ganhando outra roupagem teórica – a teoria do desvio produtivo.

A respeito, de se examinar o seguinte acórdão do STJ:

“RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, “D”, DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA. [...] 7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo” (STJ – REsp 1737412/SE, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/02/2019, DJe 08/02/2019)

No mesmo sentido: AREsp 1.132.385/SP, 3ª T., STJ, decisão monocrática, Min. Paulo De Tarso Sanseverino; AREsp 1.241.259/SP, 4ª T., STJ, decisão monocrática, Min. Antonio Carlos Ferreira.

O que se tem como regra é que além de não serem resolvidos administrativamente os problemas dos consumidores, eles acabam sendo submetidos

a uma verdadeira “via crucis” que provoca vívido tormento. O escopo é claro: “ganhar pelo cansaço”, com o perdão da expressão. As grandes corporações, com a prática, forçam o consumidor a contratar advogado e judicializar a questão na tentativa de resolver o problema.

Tais dificuldades adicionais que as corporações acabam por impor aos consumidores e que implicam expressiva perda de tempo, quase sempre sem resultado útil, têm pleno potencial para fazer surgir dano de ordem moral. É o que se tem no caso dos autos.

Assim, caracterizado o dano moral, decorrente tanto da falha na prestação de serviços, como da injustificável demora quanto à (não) resolução do problema. Presentes o dano moral e a responsabilidade dos apelantes, passa-se à análise do *quantum* pleiteado.

Não se olvida que, além do caráter dúplice que se consubstancia em sua clara finalidade preventiva e compensatória¹, a indenização proveniente de dano moral deve obedecer aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade no momento da fixação do *quantum debeatur*. Este deve ser prudentemente arbitrado, conforme as circunstâncias em concreto, de forma que seja nem exorbitante, dando margem ao injustificado locupletamento da vítima, nem demasiadamente irrisório e insignificante diante da capacidade econômica do demandado, de maneira a não lhe impingir a devida desmotivação em voltar a praticar atos semelhantes.

No caso presente, considerados os aspectos referidos e as circunstâncias particulares do caso a indenização fixada (R\$ 5.000,00) foi corretamente fixada.

No que tange à compensação. Desnecessário qualquer pronunciamento – ou requerimento na fase de conhecimento do processo –, porque a compensação decorre de lei, mais especificamente do art. 368 do Código Civil.

Não há, evidentemente, necessidade de se explicitar no acórdão que a devolução de valores se daria mediante liquidação. Assim é porque, pelo óbvio, a devolução se dará necessariamente em sede de cumprimento de sentença – salvo se houver a prévia devolução espontânea de valores por parte do

¹ Tratado de Responsabilidade Civil. Rui Stoco. 7ª Edição. 2007. RT. p. 1708.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apelante. De resto, caso haja divergência entre as partes a respeito do montante a ser devolvido, inevitável que se proceda à liquidação – tudo isso sem a necessidade de qualquer pronunciamento no acórdão, considerado que se trata do curso natural do processo.

Desse modo, reforma-se parcialmente a r. sentença para, tão-só, observar a possibilidade de compensação de valores.

Nesses moldes, **dá-se parcial provimento ao recurso.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator