



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000209717**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014972-63.2021.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante BANCO PAN S/A, é apelado CARLOS ALBERTO MAHUAD.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) 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 FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 12 de março de 2026.

**INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**APELAÇÃO nº 1014972-63.2021.8.26.0602**

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelante: Banco Pan S.A.

Apelado: Carlos Alberto Mahuad

1ª Vara Cível do Foro de Sorocaba

Juíza Prolatora: Dra. Tamar Oliva de Souza Totaro

**Voto nº 5817**

**APELAÇÃO. BANCÁRIO. CARTÃO DE CRÉDITO COM RESERVA DE MARGEM CONSIGNÁVEL (RMC). FRAUDE/GOLPE. DEVOLUÇÃO DE VALOR DEPOSITADO EM CONTA EM FAVOR DE TERCEIRO POR MEIO DO PAGAMENTO DE BOLETO. INEXISTÊNCIA DE CONTRATO. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL.**

Sentença de parcial procedência. Insurgência do réu.

Contrato fraudulento. Perícia grafotécnica comprovou a falsidade da assinatura. Dever de cautela do banco na verificação de documentos e assinaturas. Sentença que declarou a inexistência do contrato, bem como condenou o réu e à devolução de forma dobrada.

Restituição simples dos valores descontados indevidamente, em razão de erro justificável. Aplicação do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

Compensação. Impossibilidade. Valor depositado pelo banco e posteriormente devolvido pelo consumidor mediante pagamento de boleto fraudado. Quantia direcionada a terceiro estranho à relação jurídica.

Apelo acolhido parcialmente, apenas para afastar a devolução dobrada.

**Recurso do réu provido em parte.**

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de contrato cumulada com pedidos de repetição de indébito e de indenização por dano moral julgados pela r. sentença de fls. 299/306, cujo relatório ficado adotado, proferida nos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

seguintes termos: “Isso posto, JULGO PROCEDENTE EM PARTE a pretensão de CARLOS ALBERTO MAHUAD em face de BANCO PAN S/A, para: 1) DECLARAR inexistente o contrato de cartão de crédito RMC objeto da demanda; 2) CONDENAR o réu a restituir à autora, de forma simples, os descontos indevidos realizados a partir de outubro 2020 até 30/03/2021 e em dobro os que se seguiram, sempre com correção e juros de mora na forma do art. 406 do CC desde o desembolso, observando-se a modificação introduzida pela Lei 14.905/24, a partir de sua vigência. Diante da sucumbência parcial, cada parte arcará com as custas a que deu causa e com os honorários advocatícios da parte contrária, que fixo em 10% sobre o valor atualizado da condenação, nos moldes do art. 85, §§ 2º e 14, do CPC, porém observado o art. 98, §3º, do CPC em relação ao autor, pela gratuidade de que é beneficiário. Oficie-se ao INSS para a cessação imediata dos descontos.”.

Recorreu o réu (fls. 313/320), aduzindo não haver fundamento para a restituição em dobro dos valores descontados, não agiu com má-fé e teria sido vítima da fraude. Acreditava na regularidade do contrato apresentado e os descontos realizados decorreriam do exercício regular de direito, pois o valor contratado foi devidamente disponibilizado na conta do autor. Alegou não ser beneficiário do pagamento feito por boleto fraudado, motivo pelo qual seria incorreto impor-lhe responsabilidade pela devolução em dobro. Havendo engano justificável, a restituição deveria ocorrer de forma simples. Argumentou ainda que, declarada a nulidade do contrato, o autor deveria devolver ao banco o valor que recebeu, devidamente corrigido, a fim de evitar enriquecimento sem causa. Ao final, pediu o provimento do recurso para afastar a condenação em dobro e determinar a restituição simples, com compensação dos valores disponibilizados.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 321/322).

Apresentadas contrarrazões (fls. 343/348), refutando o autor os argumentos apresentados pelo réu.

**É o relatório.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Narrou o autor que, apesar de ser aposentado e depender exclusivamente de seu benefício previdenciário, passou a receber insistentes ligações de atendente identificado como funcionário do Banco Pan oferecendo empréstimo consignado. Mesmo recusando a oferta diversas vezes, o banco depositou em sua conta, em 08 de setembro de 2020, o valor de R\$ 5.319,00, seguido do envio de um cartão de crédito não solicitado. Ao tentar resolver o problema, pagou boleto enviado pelo próprio banco visando à devolução do valor, embora, posteriormente, tenha descoberto que o pagamento foi destinado a terceiro estranho à relação. Em novembro de 2020 passaram a ocorrer descontos mensais de R\$ 165,41 em sua aposentadoria, referentes a empréstimo consignado na modalidade RMC não contratado e passou a receber mensalmente faturas do cartão de crédito não solicitado, com cobrança de IOF e encargos, agravando seus prejuízos. Requereu a declaração de inexistência da relação jurídica, a restituição em dobro dos valores pagos e a indenização pelo dano moral sofrido.

Conforme se depreende dos autos, foi realizada perícia grafotécnica, restando comprovada a falsidade da assinatura atribuída ao autor no contrato juntado pelo réu, portanto, não houve manifestação livre da vontade.

A propósito, a conclusão pericial “Diante do exposto, portanto, está constatado que as assinaturas questionadas no documento: 4.1 • Cópia do Termo de Adesão ao Regulamento de Cartão de Crédito e Cartão de Crédito Consignado Pan (“Regulamento”), número do contrato: 738883879; sem dados de local / data; documento de duas páginas com um lançamento questionado, fls. 66; 4.2 • Cópia do Termo de Consentimento Esclarecido do Cartão de Crédito Consignado Pan; sem dados de local / data; documento de uma página com um lançamento questionado, fls. 68; 4.3 • Cópia da Solicitação de Saque Via Cartão de Crédito Consignado - Transferência de Recursos, número do contrato: 738883879; assinado em Cabo Frio em 26 de agosto de 2020; documento de uma página com um lançamento questionado, fls. 69; e 4.4 • Cópia da Declaração de Residência/Domicílio; assinado em Sorocaba em 3 de setembro de 2020;

documento de uma página com um lançamento questionado, fls. 70, não partiram do punho escritor do Sr. Carlos Alberto Mahuad, tratando-se de uma falsificação por imitação servil, aquela em que o falsário, sem maiores exercícios, tenta reproduzir a assinatura padrão que tem diante de si. O documento utilizado para o exercício da fraude foi o RG, emitido em 21/07/2008, parte integrante do contrato questionado” (fls. 261/262).

Ao formalizar um contrato, a instituição bancária tem a obrigação de adotar todas as medidas necessárias para verificar a autenticidade dos documentos e a identidade do contratante. Esse processo inclui a conferência rigorosa dos documentos apresentados e a utilização de mecanismos de segurança que impeçam a realização de fraudes.

Esse dever, portanto, afasta qualquer alegação de regularidade do contrato, pois era dever da instituição financeira adotar todas as cautelas necessárias para verificar a autenticidade da assinatura antes de formalizar o contrato, ainda que tivesse ocorrido intermediação por correspondente bancário.

Portanto, em razão do reconhecimento da irregularidade dos descontos diante da não autenticidade da assinatura, correta a r. sentença ao declarar a inexistência do contrato, condenando o réu à devolução dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário do autor.

Contudo, o pedido de restituição dobrada não deve ser acolhido. O parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor estabelece ser a devolução em dobro devida na hipótese de não haver engano justificável. No caso em tela, restou demonstrado ter a falha na prestação do serviço decorrido de erro justificável, relacionado à dificuldade em detectar a falsificação de assinatura, cabendo, portanto, apenas a restituição simples dos valores cobrados indevidamente. Ausente ofensa à boa-fé objetiva.

Quanto à compensação de valores, correta a rejeição da tese de compensação pretendida pelo réu, restou comprovado nos autos que a devolução do valor depositado foi direcionada a terceiro fraudador (fls. 28/29), não à instituição financeira, circunstância a inviabilizar qualquer abatimento.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em relação ao pedido de indenização por dano moral, a r. sentença não acolheu o pedido formulado pelo autor na inicial.

Pelo exposto, é caso de acolhida do recurso apenas para determinar a devolução de forma simples. No mais, deve ser a r. sentença mantida em seus termos, a incluir a sucumbência como fixada.

Assim, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação do réu.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Inah de Lemos e Silva Machado  
Relatora