



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001298450

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020687-17.2025.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante/apelado BANCO PAN S/A, é apelada/apelante MARIA ALAIR AMATOS ALMEIDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Apelação do réu não provida. Recurso da autora parcialmente provido, V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA (Presidente sem voto), SIDNEY BRAGA E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 15 de dezembro de 2025.

JAIRO BRAZIL
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



19ª Câmara de Direito Privado
Apelação nº 1020687-17.2025.826.0224
Comarca: Guarulhos
Apelante/Apelado: Banco Pan S.A.
Apelada/Apelante: Maria Alair Amatos Almeida
Voto nº: 31.949

AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL. Sentença de parcial procedência. Recurso do réu. Realização de dois contratos de cartão de crédito consignado e um de empréstimo consignado. Pactos entabulados por meio eletrônico. Ônus probatório que competia ao banco, em especial por ter sido efetivado através de correspondente bancário diversos em situados em cidades diferentes. Ausência de comprovação de envio, desbloqueio e utilização dos cartões. Relação jurídica inexistente, ante a fragilidade das provas apresentadas. Dever de devolução das quantias indevidamente descontadas de forma dobrada. Compensação autorizada, caso provada a utilização das quantias pela consumidora. Falha na prestação do serviço. DANO MORAL. Acolhimento. Ocorrência. Situação vivenciada que não se traduz em meros aborrecimentos ou simples dissabores. Dano “in re ipsa”. “Quantum” indenizatório fixado em R\$ 12.000,00, em atenção às circunstâncias que cercam o caso e considerados o caráter punitivo da medida, o poderio econômico da instituição financeira e os princípios da equidade, razoabilidade e proporcionalidade. SUCUMBÊNCIA. Ônus carreado integralmente ao réu. Sentença reformada em parte. Apelação do réu não provida. Recurso da autora parcialmente provido.

Vistos.

Ação declaratória de inexigibilidade de dívida cumulada com indenização por dano moral, em que alega a autora, em síntese, ter sido vítima de fraude bancária, conhecida como golpe da central de atendimento, que culminou na realização de contrato de cartão de crédito consignado, no valor de R\$ 3.040,00 e outro no valor de R\$ 3.618,00 e um empréstimo consignado no montante de R\$ 5.190,17. Pleiteia cancelamento dos contratos, devolução dos valores já



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

descontados e indenização por dano moral. Segure o valor de R\$ 15.000,00.

Em resposta, a instituição financeira arguiu prescrição, já que o ocorrido se deu em 19/02/2021 e inépcia da inicial, por falta de apresentação de documentos indispensáveis bem como decorrência lógica dos fatos descritos. Negou qualquer falha na prestação dos serviços, ante regularidade das pactuações.

Afirmou ausência de indícios de fraude nas transações impugnadas, ocorridas em 19/02/2021, contrato 744409872, cartão de crédito consignado e em 19/10/2023, cartão de crédito consignado e empréstimo consignado.

Informou que os contratos foram finalizados mediante envio de *selfie* e documento pessoal, com identificação do aparelho, e geolocalização, além de crédito em conta dos valores.

Discorreu sobre seus sistemas de segurança. Pediu a denunciação da lide dos beneficiários dos depósitos. Impugnou a inversão do ônus da prova. Sustentou ausência de dano passível de indenização e impossibilidade de devolução dos valores descontados.

O juízo *a quo*, julgou parcialmente procedente a ação, por sentença prolatada pelo MM. Juiz Luiz Gustavo de Oliveira Martins Pereira, para declarar inexigíveis os débitos decorrentes das operações descritas na inicial realizadas de forma fraudulentamente, tornando inexigíveis as cobranças e encargos delas derivados, bem como condenar a parte ré a suspender e a devolver os valores descontados indevidamente da autora, que serão apurados em fase própria, com aplicação de juros legais desde o primeiro desconto indevido (evento danoso súmula 54 STJ) e correção monetária de acordo com a Tabela Prática do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, desde o efetivo prejuízo (súmula 43 STJ). Julgado improcedente o pedido de danos morais. Sucumbência recíproca, na proporção de 50% para cada partes das custas e despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em R\$ 1.000,00 e R\$b 500,00 do autor e réu, respectivamente, observada a gratuidade processual concedida à autora.

Inconformadas, apelam ambas as partes a pedir a reforma da sentença.

O réu alega que a autora realizou as transações mediante envio de *selfie*. Nega qualquer falha na prestação do serviço. Rechaça a alegação de dano moral. Insiste no crédito dos valores em conta a demonstrar a regularidade dos pactos. Pede a total improcedência da ação ou em caso de manutenção da procedência o direito à compensação dos valores depositados.

Apelo tempestivo e preparado.

Contrarrazões ao recurso as folhas 413/416.

A autora pede o reconhecimento do dano moral ante as diversas fraudes praticadas. Sugere o montante de R\$ 15.000,00. Requer a devolução dos valores descontados indevidamente de forma dobrada.

Recurso tempestivo, desnecessário o preparo.

Contrarrazões ao recurso as folhas 404/410.

É o relatório.

O recurso do réu não comporta provimento. Já o apelo da autora merece parcial acolhimento.

De rigor a aplicação das normas do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da súmula nº 297, do C. Superior Tribunal de Justiça, por se tratar de relação de consumo, em especial, com a inversão do ônus da prova, ante a hipossuficiência técnica presumida do consumidor.

O réu trouxe aos autos os termos dos contratos

de cartão de crédito consignado (2) e de empréstimo consignado baseados na contratação apenas com uma *selfie* da autora.

O fato é que não se pode averiguar se tal foto foi mesmo tirada com o intuito de finalizar o contrato em questão, uma vez que a autora esclareceu o porquê no envio das fotos, ante a ligação dos supostos funcionários do banco.

A autora, por sua vez, ao perceber os descontos indevidos providenciou a reclamação perante o Procon da sua cidade para esclarecer a origem dos débitos, conforme documento de folhas 70, além de juntar os prints das conversas com os “responsáveis” pelo cancelamento dos contratos e lavrar o competente Boletim de Ocorrência.

A corroborar a versão trazida na inicial, tem-se que os pactos foram realizados, via correspondentes bancários: Its Soluções, situada na cidade de Barueri e R de Bezerra Informações Cadastrais, situada na cidade de Campinas, o que por si só já causa estranheza. Essas empresas comumente sequer são localizadas quando demandadas, como se tem constatado em diversos casos julgados por este tribunal.

Os bancos ao permitirem a finalização de negócios jurídicos somente mediante a aceitação de uma fotografia da parte interessada (*selfie*), precisam investir em sistemas antifraudes e aperfeiçoar os instrumentos a fim de comprovar a contratação pelo consumidor, visto que tal prova a si incumbe.

Nesse compasso, não cumpriu o réu ônus que lhe é imposto pelo artigo 373, II, do Código de Processo Civil. Por fim, saliente-se que causa estranheza o fato de autorizarem **diversas contratações de cartões de crédito consignado além de empréstimo e não provar o envio, desbloqueio e utilização do plástico.**

Destarte, procede a pretensão inicial, no tocante à declaração de inexistência de relação jurídica e o dever da instituição

financeira de ressarcir a consumidora pelos valores indevidamente debitados de seu benefício.

Tal entendimento decorre da teoria do risco da atividade.

Ademais, as instituições financeiras respondem objetivamente pelas fraudes praticadas por terceiros, no âmbito das operações bancárias, conforme disposto na Súmula nº 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

“Súmula 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Passo à análise do pedido de devolução em dobro.

O C. Superior Tribunal de Justiça fixou a tese de que *“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”* (conforme EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS, apontados no tema 929 da C. Corte Superior como precedentes prévios necessários).

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 EREsp 1.413.542-RS, **DJE 30/03/21**) (destaquei).

Portanto, presentes todos os requisitos, de

rigor, a devolução de forma dobrada.

A respeito:

*“APELAÇÃO CÍVEL Fraude bancária
Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais Sentença de procedência Inconformismo do banco corréu 1. Preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada. Legitimidade verificada em confronto com a descrição da petição inicial. Teoria da asserção 2. Rejeição de impugnação à gratuidade de justiça concedida ao autor. Ausência de prova da alteração de sua capacidade econômica 3. Contratação fraudulenta de empréstimos consignados em nome do autor, após fornecimento de dados pessoais a empresa que se apresentou como corresponde bancária da instituição financeira corré - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Inversão do ônus da prova, ante a verossimilhança dos fatos descritos na inicial Contratação fraudulenta dos empréstimos realizada por golpista. Instituição financeira ré que não trouxe aos autos o dossiê de contratação eletrônica referente aos dois empréstimos consignados, sendo certo que o dossiê referente à adesão ao cartão de crédito consignado aponta que a contratação foi efetivada por meio de aparelho celular com geolocalização em cidade distinta daquela em que o autor reside Fraude, nesses termos, bem demonstrada 4. Inexistência da relação jurídica entre as partes com relação aos contratos objeto da lide. Retorno das partes ao estado anterior à contratação, com restituição simples, pelos réus, dos valores descontados indevidamente de seu benefício previdenciário 5. Compensação entre o crédito e débito existente entre as partes, no caso, que se afigura incabível. Autor que comprovou já ter devolvido toda a quantia creditada indevidamente em sua conta corrente 6. Dano moral caracterizado. Indenização arbitrada no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), que não comporta a pretendida redução, porque observadas as particularidades do caso concreto 7. Juros de mora. Impossibilidade de fixação do termo inicial a partir do arbitramento. Responsabilidade civil de natureza contratual. Aplicação do artigo 405, do Código Civil 8. Honorários advocatícios sucumbenciais. Fixação no*

mínimo legal (10% sobre o valor da condenação), que não comporta de redução Sentença mantida Recurso não provido. ” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1007057-93.2022.8.26.0127, Rel. Des. Daniela Menegatti Milano, j. em 30/04/2024).

“Apelação. Bancário. Ação declaratória inexistência de débito e indenização por danos morais. Empréstimo decorrente de ação fraudulenta de terceiro. Sentença de procedência que declarou a inexistência de contrato do empréstimo apontado na inicial e condenou o réu a indenizar a autora pelos danos morais decorrentes da negativação indevida. Banco que admite a ação de terceiros, contudo, procede a negativação do nome da autora nos Órgãos de Proteção ao Crédito. Danos morais caracterizados. Litigância de má-fé caracterizada. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (TJSP, 15ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1002376-27.2017.8.26.0363, Rel. Des. Elói Estevão Trolly, j. em 12/07/2018).

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO - Empréstimo bancário fraudulento - R. Sentença de parcial procedência - Recurso do autor. DANOS MORAIS Insurgência da autora Pretensão à condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais Possibilidade - Contrato de empréstimo declarado inexistente Autora vítima de fraude - Dissabor que supera o mero aborrecimento, haja vista que reduz a quantia percebida pelo autor com relação ao seu benefício previdenciário - Quantia fixada em R\$ 10.000,00, de acordo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade Litigância de má-fé afastada - Sucumbência alterada - Recurso provido. DISPOSITIVO Recurso provido.” (TJSP, 15ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1002291-86.2020.8.26.0411, Rel. Des. Achile Alesina, j. em 09/06/2021).

O dano moral, igualmente, merece ser reconhecido.

Os transtornos advindos do uso indevido de

dados pessoais a resultar em diversos contratos inexistentes aliado ao fato dos descontos indevidos no benefício previdenciário são patentes.

Houve prejuízo a pessoa de parques recursos.

Não se trata de situação comum ou que o homem médio deva suportar como simples incômodo. É, sim, fato apto a provocar prejuízo de ordem moral, para o qual, aliás, não se exige prova. É o bastante para caracterizar o dever de indenizar.

Na hipótese, o dano moral é presumível e indenizável *in re ipsa*, vale dizer, que decorre do próprio fato, sem necessidade de serem demonstrados os prejuízos suportados, pois são óbvios os seus **efeitos nocivos, nervosismo, perda de tempo útil na tentativa de solucionar a questão com idas ao Procon e Delegacia de Polícia, além de contratação de advogado para ajuizamento de ação.**

As mencionadas contratações não consentidas, com descontos indevidos e privação dos escassos recursos, não podem ser tidas como meros aborrecimentos ou simples dissabores. Tais acontecimentos traduzem situação de angústia e impotência do consumidor que, apesar de todo o seu esforço e tentativas, não conseguiu se ver restituído das importâncias que lhe foram indevidamente retiradas e teve que se submeter a arcar com sua subsistência com orçamento ainda mais reduzido do que o de costume.

É evidente que tais circunstâncias são geradoras de um *stress* acima do razoável e configuram dano moral, pois extrapolam o mero aborrecimento cotidiano.

A falha na prestação do serviço pela instituição financeira evidenciou o dano moral causado, de modo a ser devida indenização respectiva.

A se levar em conta as peculiaridades do caso e considerados o caráter punitivo da medida, o poderio econômico da instituição financeira e os princípios da equidade, razoabilidade e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

proporcionalidade e em atenção ao pleiteado, o valor da indenização deve ser fixado em R\$ 12.000,00 (doze mil reais).

O valor proporciona justa indenização pelo mal sofrido, porém se se tornar em fonte de enriquecimento ilícito.

O montante deverá ser atualizado monetariamente a partir desta data (súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça), nos termos da tabela de atualização de débitos judiciais do Tribunal de Justiça, com o acréscimo de juros moratórios legais a partir da data do evento danoso, por se tratar de responsabilidade civil extracontratual (súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça) até 27/08/2024, dia anterior à entrada em vigor da Lei 14.905/2024, a partir de quando deverá incidir a taxa Selic a título de encargos moratórios, conforme sentença.

Não se olvide que a reparação do dano extrapatrimonial tem dupla função: compensatória, para amenizar o desconforto gerado no íntimo dos lesados, e punitiva, para o fim de dissuadir as empresas lesantes de reiterar a prática comercial abusiva.

Os valores disponibilizados em conta da autora e não devolvidos, deverão ser compensados, caso reste comprovado, em liquidação de sentença que foi levantado por ela.

No que tange à sucumbência, caberá ao apelado o ônus de arcar com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 15% do valor da condenação (valor dos contratos declarados nulos somados às quantias a serem devolvidas e ao valor da indenização pelo dano moral), nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, com atualização monetária a partir deste julgamento.

A respeito:

*“Apelação. Bancário. Ação declaratória
inexistência de débito e indenização por danos morais.*

Empréstimo decorrente de ação fraudulenta de terceiro. Sentença de procedência que declarou a inexistência de contrato do empréstimo apontado na inicial e condenou o réu a indenizar a autora pelos danos morais decorrentes da negativação indevida. Banco que admite a ação de terceiros, contudo, procede a negativação do nome da autora nos Órgãos de Proteção ao Crédito. Danos morais caracterizados. Litigância de má-fé caracterizada. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (TJSP, 15ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1002376-27.2017.8.26.0363, Rel. Des. Elói Estevão Trolly, j. em 12/07/2018).

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO - Empréstimo bancário fraudulento - R. Sentença de parcial procedência - Recurso do autor. DANOS MORAIS Insurgência da autora Pretensão à condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais Possibilidade - Contrato de empréstimo declarado inexistente Autora vítima de fraude - Dissabor que supera o mero aborrecimento, haja vista que reduz a quantia percebida pelo autor com relação ao seu benefício previdenciário - Quantia fixada em R\$ 10.000,00, de acordo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade Litigância de má-fé afastada - Sucumbência alterada - Recurso provido. DISPOSITIVO Recurso provido.” (TJSP, 15ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1002291-86.2020.8.26.0411, Rel. Des. Achile Alesina, j. em 09/06/2021).

No tocante ao arbitramento de honorários advocatícios recursais, o C. Superior Tribunal de Justiça tem decidido:

“(…) 5. É devida a majoração da verba honorária sucumbencial, na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em honorários

advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso (...)” (STJ, 2ª Seção, AgInt nos Embargos de Divergência em REsp nº 1.539.725-DF, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. em 09/08/2017).

“(...) I - Para fins de arbitramento de honorários advocatícios recursais, previstos no § 11 do art. 85 do CPC de 2015, é necessário o preenchimento cumulativo dos seguintes requisitos: 1. Direito Intertemporal: deve haver incidência imediata, ao processo em curso, da norma do art. 85, § 11, do CPC de 2015, observada a data em que o ato processual de recorrer tem seu nascedouro, ou seja, a publicação da decisão recorrida, nos termos do Enunciado 7 do Plenário do STJ: “Somente nos recursos interpostos contra decisão publicada a partir de 18 de março de 2016, será possível o arbitramento de honorários sucumbenciais recursais, na forma do art. 85, § 11, do novo CPC”; 2. o não conhecimento integral ou o improvimento do recurso pelo Relator, monocraticamente, ou pelo órgão colegiado competente; 3. a verba honorária sucumbencial deve ser devida desde a origem no feito em que interposto o recurso; 4. não haverá majoração de honorários no julgamento de agravo interno e de embargos de declaração oferecidos pela parte que teve seu recurso não conhecido integralmente ou não provido; 5. não terem sido atingidos na origem os limites previstos nos §§ 2º e 3º do art. 85 do Código de Processo Civil de 2015, para cada fase do processo; 6. não é exigível a comprovação de trabalho adicional do advogado do recorrido no grau recursal, tratando-se apenas de critério de quantificação da verba (...)” (STJ, 3ª Turma, Edcl no AgInt do REsp nº 1.573.573-RJ, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. em 04/04/2017).

Destarte, nos termos do parágrafo 11, do artigo 85, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios para 20% sobre o valor da condenação (valor dos contratos declarados nulos somados às quantias a serem devolvidas e ao valor da indenização pelo dano moral).

Diante do exposto, voto no sentido de negar provimento ao recurso do réu e dar parcial provimento à apelação da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autora para determinar a devolução em dobro dos valores descontados do benefício e arbitrar a indenização por dano moral em R\$12.000,00 (doze mil reais), com as atualizações na forma da fundamentação. Arcará o réu com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação. As custas e despesas processuais serão corrigidas monetariamente a partir de cada desembolso e, os honorários, a partir deste julgamento nos termos da tabela de atualização de débitos judiciais do Tribunal de Justiça.

Jairo Brazil

Relator