



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000326711**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028470-66.2024.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO PAN S/A, é apelado KAUANY RIBEIRO OLIVEIRA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. II (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 13 de abril de 2026.

**JOÃO BATT AUS NETO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Apelação nº 1028470-66.2024.8.26.0007.**

**Apelante: Banco Pan S/A**

**Apelado: Kauany Ribeiro Oliveira**

**Ação: Ação de Rescisão de Negócio Jurídico c/c Indenização por Danos Morais**

**Origem: 5ª Vara Cível do Foro Regional VII – Itaquera**

**Juiz de 1ª instância: Daniel Fabretti**

**Voto nº 6694**

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR – FINANCIAMENTO DE VEÍCULO – CONTRATAÇÃO FORA DO ESTABELECIMENTO – DIREITO DE ARREPENDIMENTO – DANOS MORAIS. I. Caso em exame: Consumidora contrata financiamento de veículo mediante assinatura eletrônica em sua residência. Alega vício de consentimento, entrega de veículo diverso e exercício do direito de arrependimento. Sentença de procedência reconhece rescisão contratual e condena rés solidariamente ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de danos morais. II. Questão em discussão: Legitimidade passiva da instituição financeira. Validade da contratação eletrônica realizada em domicílio. Aplicabilidade do art. 49 do CDC. Configuração de danos morais. III. Razões de decidir: Instituição financeira integra cadeia de fornecimento com responsabilidade solidária (arts. 7º, parágrafo único, e 25, §1º, CDC). Contratação comprovadamente realizada em residência da consumidora, conforme coordenadas geográficas do contrato. Aplicável o direito de arrependimento (art. 49, CDC). Vício de consentimento pela ausência de informação adequada. Danos

morais afastados por limitação à questão patrimonial e de resilição contratual. IV. Dispositivo e tese: Recurso parcialmente provido. Tese: A instituição financeira responde solidariamente quando integra ativamente a cadeia de fornecimento. Nas contratações fora do estabelecimento comercial aplica-se o art. 49 do CDC, independentemente da sofisticação tecnológica, quando ausente consentimento válido do consumidor. Legislação citada: CDC, arts. 2º, 3º, 6º, III, 7º, parágrafo único, 14, 25, §1º, 49; CC, arts. 138, 186, 422; CF, art. 5º, X; CPC, art. 105.

Trata-se de apelação interposta contra sentença de fls. 248/253, cujo relatório se adota, que julgou procedente a ação de rescisão de negócio jurídico cumulada com indenização por danos morais, declarando rescindido o contrato de compra e financiamento do veículo, determinando que as rés providenciassem solidariamente a retirada do veículo da residência da autora, no prazo de 10 dias, sob pena de multa diária, e condenando-as solidariamente ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, com correção monetária desde a sentença e juros legais a partir da citação, além de custas processuais e honorários advocatícios de 15% sobre o valor da causa.

A instituição financeira apelante busca a reforma do *decisum* monocrático, sustentando que: (i) a procuração juntada pela autora é genérica e irregular, sem

poderes específicos para a demanda; (ii) é parte ilegítima, pois apenas financiou os valores para aquisição do veículo, sem qualquer responsabilidade quanto ao estado do bem; (iii) a contratação foi válida, realizada dentro do estabelecimento comercial do banco, mediante processo digital seguro com biometria facial e múltiplos algoritmos antifraude; (iv) não se aplica o art. 49 do CDC, pois a contratação não ocorreu fora do estabelecimento; (v) não há dano moral configurado, tratando-se de mero aborrecimento cotidiano; (vi) subsidiariamente, o valor arbitrado é excessivo e deve ser reduzido. Requer o provimento do recurso para julgar improcedente a ação ou, subsidiariamente, afastar a condenação por danos morais ou reduzir seu valor (fls. 274/291).

Tempestiva e preparada, vieram aos autos contrarrazões da autora pugnando pela manutenção integral da sentença (fls. 323/344).

É a síntese do necessário.

Diante da tempestividade e preparo recursal, de rigor o conhecimento do recurso interposto pela instituição financeira, na forma do art. 1.010, § 3º, CPC, passando-se à análise da matéria de mérito efetivamente impugnada, nos ditames do art. 1.013, *caput*, CPC.

Rejeito a preliminar de procuração genérica.

A procuração juntada aos autos atende

integralmente aos requisitos do art. 105 do CPC, contendo qualificação da outorgante, identificação da advogada com número de inscrição na OAB e endereço profissional, além de poderes para o foro em geral. Inexiste no ordenamento jurídico brasileiro dispositivo que exija, para a propositura de ação judicial, procuração com menção específica aos pedidos formulados ou ao número do processo, sequer existente ao tempo da outorga do mandato, gerando-se apenas após o protocolo da inicial.

A procuração geral para o foro é amplamente reconhecida pela doutrina e jurisprudência como válida e suficiente para habilitar o advogado à prática de todos os atos processuais, ressalvadas apenas as hipóteses de poderes especiais taxativamente previstas no próprio art. 105 do CPC, categoria na qual não se enquadra o mero ajuizamento da ação.

Rejeito, igualmente, a preliminar de ilegitimidade passiva.

A instituição financeira apelante integra a cadeia de fornecimento do serviço e participa diretamente da operação de financiamento questionada nos autos, atraindo a incidência das normas de responsabilização solidária previstas no Código de Defesa do Consumidor.

Pela teoria da asserção, amplamente acolhida pela jurisprudência pátria, as condições da ação devem ser verificadas a partir das afirmações da petição inicial, em juízo

abstrato, sem incursão aprofundada no conjunto probatório. Basta que, na narrativa inaugural, sejam imputadas à demandada condutas concretas aptas, em tese, a vinculá-la à relação jurídica controvertida.

No caso concreto, a exordial atribuiu à apelante participação direta e relevante na formação e execução da relação de consumo, descrevendo sua atuação na viabilização da contratação do financiamento questionado. Tal imputação é suficiente para legitimar sua presença no polo passivo, deslocando eventual discussão acerca da extensão de sua responsabilidade para o âmbito do mérito.

Ademais, o acervo probatório consolidou que a apelante disponibilizou infraestrutura tecnológica e operacional para instrumentalizar a contratação do financiamento, viabilizando o acesso ao crédito em benefício da corré vendedora. Trata-se de conduta essencial à concretização do negócio jurídico, incompatível com a tentativa de enquadramento como simples intermediação neutra.

A instituição financeira inseriu-se, portanto, de forma ativa e consciente na cadeia de fornecimento, atraindo a responsabilidade solidária prevista nos arts. 7º, parágrafo único, e 25, §1º, do CDC:

*Art. 7º (...) Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos*

*previstos nas normas de consumo.*

*Art. 25. (...) § 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.*

De início, reconheço a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor à relação estabelecida entre as partes, nos termos da Súmula 297 do STJ ("O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras") e dos artigos 2º e 3º do CDC. A autora figura inequivocamente como consumidora destinatária final do serviço de financiamento, enquanto a instituição financeira apelante e a corré vendedora qualificam-se como fornecedoras.

Nesta hipótese, a responsabilidade pelo fato do serviço é objetiva, nos termos do artigo 14 do aludido Código: *o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.*

Ao tratar da responsabilidade pelo fato do serviço, ZELMO DENARI assevera:

*A responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço decorre da exteriorização de um vício de qualidade, vale dizer, de um defeito capaz de frustrar a legítima expectativa*

*do consumidor quanto à sua utilização ou fruição. (...) Entende-se por defeito ou vício de qualidade a qualificação de desvalor atribuída a um produto ou serviço por não corresponder à legítima expectativa do consumidor, quanto à sua utilização ou fruição (falta de adequação), bem como por adicionar riscos à integridade física (periculosidade) ou patrimonial (insegurança) do consumidor ou de terceiros. (In Ada Pellegrini Grinover [et al.], Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto, 9ª ed., Rio de Janeiro, 2007, p. 183).*

A responsabilidade objetiva independe da existência de culpa para a sua configuração, bastando a comprovação do dano e da existência de nexo de causalidade.

Mesmo em sendo reconhecida a validade inicial da contratação pela autora, ainda assim é certo que de imediato manifestou seu arrependimento.

Por isso, ainda que válido fosse o contrato, referida providência deve ser tomada como nítido exercício do direito de arrependimento, previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor: *"O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio. Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão*

*devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados."*

Assim, com o exercício do direito de arrependimento, o contrato deve se dar por resolvido.

Nesse sentido, o entendimento deste E. Tribunal de Justiça:

*Ação declaratória de inexibibilidade de débito c.c. repetição dobrada do indébito e indenização por danos morais – **Contratação de empréstimos consignados fraudados em nome do autor com o Banco réu, com desconto das prestações em benefício previdenciário, por meio de "clique único"**. Sentença de procedência parcial – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Responsabilidade objetiva do Banco por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (súmula 479 do STJ) – Réu não se desincumbiu de comprovar a regularidade das contratações (art. 6º, VIII, do CDC) – Inexistência de prova da efetiva relação jurídica entre as partes. Recurso do réu - Alegada regularidade da contratação, com improcedência da ação, repetição de forma simples e afastamento dos danos morais ou a redução do valor – **Prova da regular contratação não produzida - Repetição de indébito dobrada, com descontos efetivados***

**após 30/03/2021 - EAREsp 600663/RS. Danos morais evidenciados** – Valor reduzido em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. - Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1005998-95.2022.8.26.0248; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Indaiatuba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/05/2024; Data de Registro: 08/05/2024) - grifei

Apelação – Ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais – Improcedência – Contratação de empréstimo negada pela autora – **Arguição da ré que o contrato impugnado refere-se a refinanciamento de empréstimo anteriormente contratado – Contrato celebrado na modalidade "Clique Único" - Existência e legitimidade da contratação de refinanciamento não evidenciada** – Ré que não se desincumbiu do ônus de **comprovar a referida contratação (artigo 373, inciso II do CPC)** – Declaração de inexigibilidade da dívida que deve ser reconhecida, bem como a restituição de forma dobrada dos descontos indevidamente efetuados no benefício previdenciário da autora – Dano moral – Ocorrência

*também configurada — Sentença reformada —  
Recurso da autora provido. (TJSP; Apelação Cível  
1000135-71.2023.8.26.0589; Relator (a): Thiago de  
Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito  
Privado; Foro de São Simão - Vara Única; Data do  
Julgamento: 22/02/2024; Data de Registro:  
22/02/2024) - grifei*

*APELAÇÃO Ação declaratória de  
inexigibilidade de débito c/c indenização de danos  
materiais e morais. Sentença de improcedência.  
Empréstimo consignado. Contrato firmado à  
distância. **Modalidade "Clique Único".**  
**Legitimidade da contratação não comprovada.**  
**Ausência de apresentação de documento de  
identificação ou comprovante de endereço.**  
**Contratação via telefone celular. Contratação  
sem qualquer contato entre cliente e instituição  
financeira. Responsabilidade objetiva da instituição  
financeira. Súmula 479 do STJ. Falha na prestação  
do serviço configurada. Inteligência do art. 14, do  
CDC. Inexigibilidade do débito e determinação de  
restituição de valores. Necessidade. Restituição em  
dobro. Descabimento. Ausência de má-fé.  
Devolução dos valores descontados que deverá se  
dar de forma simples. Dano moral. Não  
configuração. Crédito disponibilizado na conta do  
consumidor. Valor suficiente para neutralizar o***

*desconto sobre a verba alimentar. Ausência de lesão a direito de personalidade. Indenização afastada. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1006604-88.2021.8.26.0077; Relator (a): Cláudio Marques; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Birigui - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/08/2022; Data de Registro: 26/08/2022) - grifei*

A tese central da defesa recursal repousa na alegação de que a contratação teria ocorrido no interior do estabelecimento comercial do banco réu, afastando a incidência do art. 49 do CDC. Sustenta a apelante que a consumidora "se dirigiu a uma loja" e que, portanto, não estaria sob a guarida do artigo 49 do CDC, que expressa o prazo de cancelamento de 7 dias nas compras efetuadas fora do estabelecimento comercial.

Tal alegação, contudo, não resiste ao confronto com as provas dos autos. O próprio contrato eletrônico apresentado pela apelante registra que a assinatura foi realizada na localização de coordenadas geográficas -23.5340978469874, -46.417485381648156 (fls. 281), as quais correspondem a endereço residencial da autora.

Destaque-se que a sofisticação tecnológica do processo de contratação é absolutamente irrelevante para a caracterização do local de celebração do negócio jurídico. O que define a aplicabilidade do direito de

arrendimento não é o meio tecnológico empregado, mas sim o local físico onde a contratação se concretiza.

Mesmo que se admitisse a validade inicial da contratação, subsistiria evidente vício de consentimento caracterizado pela ausência de informação adequada e pela entrega de objeto diverso do pretendido.

Diante disso, não há como se afastar o dever de rescisão contratual.

Quanto ao dano moral, preservado o entendimento do ilustre magistrado sentenciante, merece atenção o recurso do banco réu.

A questão se limita ao aspecto contratual, não havendo como se falar em danos morais indenizáveis. O mero prejuízo financeiro, ainda que relevante, não configura, por si só, ofensa a direitos da personalidade apta a ensejar reparação extrapatrimonial.

A situação narrada nos autos, conquanto desagradável e frustrante para a autora, insere-se no âmbito dos dissabores cotidianos inerentes à vida em sociedade, não ultrapassando o patamar de mero aborrecimento. Ausente a demonstração de abalo psicológico, vexame, humilhação ou ofensa à honra, dignidade ou imagem da autora, não se justifica a condenação em danos morais. A rescisão contratual, com a integral restituição dos valores indevidamente subtraídos, mostra-se suficiente para recompor o patrimônio da autora ao *status quo ante*.

Com efeito, a parte autora não evidencia que houve maiores repercussões, ou seja, negativação bancária, desconto em conta salário ou cobrança de algum título.

O que se vem observando é que existe verdadeira enxurrada de ações reclamando indenizações por danos morais pelos motivos mais variados e inusitados, muitos dos quais manifestamente insubsistentes, como este aqui tratado.

É certo que entendimento em sentido contrário contribuiria para a banalização do instituto do dano moral. É da jurisprudência: *“Vivemos período marcado por aquilo que se poderia denominar banalização do dano moral. Notícias divulgadas pela mídia, muitas vezes com estardalhaço, a respeito de ressarcimentos milionários por alegado dano moral, concedidos por Juízes no país e no exterior, acabam por influenciar as pessoas, que acabam por crer na possibilidade de virem a receber polpudas indenizações por aquilo que, a rigor, menos que dano moral, não constitui mais que simples aborrecimento.”* ... **“Os aborrecimentos e contrariedades fazem parte do cotidiano. A vida é composta por prazeres e desprazeres.”** ... *“Indenizável é o dano moral sério, aquela capaz de, em uma pessoa normal, o assim denominado “homem médio”, provocar uma perturbação nas relações psíquicas, na tranquilidade, nos sentimentos e nos afetos.”* (TJSP - Ap 101.697-4/0-00 - 1ª Câmara - rel. Des. Elliot Akel - J. 25.07.2000).

Carlos Alberto Bittar ensina que: *“Danos morais são lesões sofridas pelas pessoas físicas ou jurídicas, em certos aspectos da sua personalidade, em razão de investidas*

*injustas de outrem. São aqueles que atingem a moralidade e a afetividade da pessoa, causando-lhe constrangimento, vexames, dores, enfim, sentimentos e sensações negativas". (in Caderno de Doutrina/Julho 96 - Tribuna da Magistratura, p. 33-34).*

Da não menos autorizada Maria Helena Diniz é importante ressaltar que: *"O Direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente". (...) Ante isso, podemos dizer que o dano moral direto consiste na lesão a um interesse que visa a satisfação de um bem extrapatrimonial contido nos direitos da personalidade (como a vida, a intimidade corporal, a liberdade, a honra, a intimidade, o decoro, a imagem) ou nos atributos da pessoa (como o nome, a capacidade, o estado de família)". ("A Responsabilidade Civil por Dano Moral", Revista Literária de Direito, ano II, nº 9, p. 8, janeiro/fevereiro de 1996).*

A doutrina de Antônio Chaves fere de perto a questão: *"propugnar pela mais ampla ressarcibilidade do dano moral não implica no reconhecimento de **todo e qualquer melindre, toda suscetibilidade exacerbada, toda exaltação do amor próprio, pretensamente ferido, a mais suave sobra, o mais ligeiro roçar de asas de uma borboleta, mimos, escrúpulos, delicadezas excessivas, ilusões insignificantes desfeitas**, possibilitem seja extraídas da caixa de Pandora do Direito, centenas de milhares de cruzeiros."* (*"in" Tratado de Direito Civil, Parte Geral, 3ª ed; RT 1982).*

Ora, o senso comum nos conduz à certeza

de que fatos como os discutidos nos presentes autos podem acontecer, e, se não houve conduta manifestamente dolosa, praticada com a intenção de infligir ao autor sofrimento indesejado, entende-se que a mesma não atingiu a moralidade, afetividade ou intimidade do requerente, causando-lhe constrangimentos, vexames, dores ou sensações negativas capazes de ofender-lhe a honra.

Assim, ausente o dano alegado, tenho que o pedido não comporta acolhida, pois em sua existência é que se funda a reparação.

José de Aguiar Dias preleciona que: *"...o dano é, dos elementos necessários à configuração da responsabilidade civil, o que suscita menos controvérsia. Com efeito, a unanimidade dos autores convém em que não pode haver responsabilidade sem a existência de um dano, e é verdadeiro truísmo sustentar esse princípio, porque resultando a responsabilidade civil em obrigação de ressarcir, logicamente não se pode concretizar-se onde nada há que reparar. E mais a frente acentua: o prejuízo deve ser certo, é regra essencial da reparação. Com isto se estabelece que o dano hipotético não justifica a reparação"* (Da Responsabilidade Civil, 6. ed., Forense, v. II. p. 393-401).

Nesse mesmo sentido a lição de Agostinho Alvim: *"...como regra geral, devemos ter presente que a inexistência do dano é óbice à pretensão de uma reparação, aliás sem objeto. Ainda mesmo que haja violação de um dever jurídico e que tenha existido culpa e até mesmo dolo por parte do infrator,*

*nenhuma indenização será devida, uma vez que não se tenha verificado prejuízo. Esta regra decorre dos princípios, pois a Responsabilidade, independentemente de dano, redundaria em mera punição do devedor, com invasão da esfera do direito penal" (Da Inexecução das Obrigações e suas Consequências, 5. ed., Saraiva, p.181).*

Nesse viés o seguinte aresto do E. TJSP:

*AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE BANCÁRIA (GOLPE DO PIX) – PROCEDÊNCIA PARCIAL – RECURSO DE AMBAS AS PARTES - CABIMENTO PARCIAL APENAS DO RECURSO DA AUTORA – Falha na prestação de serviços da instituição financeira – Transações que se mostravam incompatíveis com o perfil de gastos da autora - Responsabilidade objetiva do réu - Inteligência do artigo 14, do CDC - Aplicação da Súmula 479 do STJ – Devolução simples do valor - **Dano moral não configurado - Não comprovação de eventual inserção do nome da autora em bases de dados de órgãos de proteção ao crédito, ou exposição a vexame, constrangimento ou qualquer outra circunstância que tenha ensejado repercussão negativa do seu nome - Débitos sub judice que ocasionaram o saldo negativo da conta corrente da autora - Devolução dos respectivos encargos incidentes que é de rigor. Sentença reformada em parte para incluir na condenação a restituição de todos***

*os encargos incidentes na conta corrente da autora, gerados em decorrência dos débitos reconhecidos como fraudulentos. Recurso da autora parcialmente provido e recurso adesivo do réu desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1007627-53.2022.8.26.0071; Relator (a): Walter Fonseca; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/07/2024; Data de Registro: 24/07/2024).*

Centrado nesses parâmetros, tenho que o entendimento exarado na sentença merece reforma nesse aspecto, a fim de julgar improcedente o pedido de dano moral.

Diante disso, dá-se parcial provimento aos recursos de apelação, com o fim de afastar a condenação por danos morais, redistribuindo-se os ônus sucumbenciais em 50% para cada parte, devendo a autora arcar com honorários advocatícios aos advogados das partes contrárias em 10% do valor atualizado referente ao pedido no qual sucumbiu, valor a ser rateado entre os representantes da parte ré, observada a gratuidade de justiça.

Deixo de majorar os honorários em atenção ao comando previsto no Tema 1059 do C. STJ: *"A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a*



*consectários da condenação.”*

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU  
PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto.

**JOÃO BATTAUS NETO**

Relator