



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000094905

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1036511-77.2024.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante BANCO PAN S/A, é apelado JORDITH INÁCIO DA SILVA BRONZI (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento 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) E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 13 de fevereiro de 2026.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora

Assinatura Eletrônica



Voto nº 8848

Apelação nº 1036511-77.2024.8.26.0506

Comarca: RIBEIRÃO PRETO

Apelante: Banco Pan S/A

Apelado: Jordith Inacio da Silva Bronzi

Juíza: Dra. Ana Paula Franchito Cypriano

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO DA PARTE RÉ DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, em que a parte autora alega ter sido vítima de fraude, resultando na contratação de empréstimos não autorizados. Requer a declaração de nulidade da contratação dos empréstimos, com o retorno ao estado em que se encontrava antes, e a condenação da parte ré ao pagamento de danos morais.

A sentença julgou procedente a ação, declarando a inexistência dos contratos, condenando a parte ré à devolução do montante pago pela parte autora e ao pagamento de indenização por danos morais.

O réu interpôs recurso de apelação sustentando a ausência da falha na prestação do serviço e do dever de indenizar, impugnando ainda o termo inicial dos juros de mora.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar: (i) a regularidade das contratações; (ii) a caracterização dos danos materiais e morais; (iii) o termo inicial dos juros de mora.

III. Razões de Decidir

3. A relação de consumo entre as partes justifica a aplicação do Código de Defesa do Consumidor.

4. O banco réu não se desincumbiu de seu ônus probatório de comprovar a regularidade da contratação, nos termos do art. 373, inc. II do CPC. Em relação ao empréstimo no valor de R\$ 2.708,67, não trouxe qualquer documento aos autos. Quanto

ao contrato no montante de R\$ 5.087,47, verifica-se que foi realizado por meio de correspondente bancário, e os instrumentos de adesão não permitem concluir pela concordância do consumidor com o negócio jurídico levado a efeito.

5. Evidenciada a falha na prestação do serviço por parte do réu, deve ser mantida a r. sentença no que se refere à declaração da inexistência dos contratos e à devolução do montante pago pela parte autora. Ressalta-se a inviabilidade da compensação de valores, que foram transferidos para terceiros.

6. Danos morais configurados no caso concreto, pois a parte autora sofreu humilhação e abalo à sua autoestima ao ver seu benefício previdenciário ser objeto de desconto indevido, atingindo verba de natureza alimentar, uma vez que não usufruiu dos valores, que foram transferidos para terceiros.

7. O quantum atribuído a título de danos morais é mantido em R\$ 5.000,00, certo que se mostra suficiente para compensar o constrangimento suportado, sem acarretar enriquecimento indevido, considerando os Precedentes desta C. Câmara.

8. Levando em conta a existência de fraude, tem-se que o caso envolve responsabilidade extracontratual, de modo que os juros moratórios devem ser contados desde o evento danoso, nos termos da Súmula nº 54 do C. STJ.

IV. Dispositivo e Tese

9. Nega-se provimento ao recurso da parte ré, alterado o termo inicial dos juros de mora para desde o evento danoso em relação à condenação por danos morais de ofício.

Tese de julgamento:

1. As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes em operações bancárias.
2. Há configuração de danos morais em caso de fraude na celebração de contrato de empréstimo consignado sem que o consumidor usufrua dos valores.

Trata-se de apelação interposta pela parte ré em face da r. sentença de fls. 230/235, cujo relatório adoto, que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos materiais e morais, para o fim de: a) declarar a inexistência dos dois contratos impugnados; b)

condenar o banco réu a ressarcir à autora os valores descontados indevidamente referente às parcelas dos dois contratos em questão, em dobro; c) condenar o réu o pagamento de indenização por danos morais, arbitrados em R\$5.000,00; d) condenar o réu ao pagamento das custas e honorários advocatícios arbitrados em 20% do valor da condenação, corrigido.

A parte ré opôs embargos de declaração em fls. 238/240, os quais foram acolhidos (fls. 253/254), para o fim de consignar que a restituição de valores deve ocorrer de forma simples.

Irresignada, insurge-se a parte ré, fls. 258/268, em síntese, pleiteando a reforma da r. sentença para que seja julgada improcedente a ação. Afirma a regularidade da contratação, considerando a assinatura eletrônica e o depósito integral do valor contratado. Aduz que a devolução de valores para terceiro trata-se de ato de liberalidade e imprudência do consumidor. Salaria a culpa exclusiva de terceiros e da parte autora. Sustenta a não configuração do dano moral e, subsidiariamente, a necessidade de redução do quantum indenizatório. Argumenta que eventual restituição de valores deve ocorrer de forma simples e a necessidade de compensação de valores. Afirma que os juros de mora devem incidir desde a citação.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 269/270, 287).

Contrarrazões (fls. 275/284).

Ausente oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos materiais e morais ajuizada por **Jordith Inacio da Silva Bronzi** em face de **Banco Pan S/A**.

A parte autora sustenta que, em 25/06/2024, foi surpreendida com uma contratação de cartão de crédito realizada pelo banco réu, que não realizou. Aduz que entrou em contato com o banco via telefone, sendo informada que iriam entrar em contato por Whatsapp para o cancelamento. Conta que recebeu uma mensagem pelo Whatsapp de uma suposta atendente do setor de cancelamento do cartão, sendo informada que deveria fazer a devolução do valor. Diz que durante as conversas a atendente alegou ainda que cometeu um erro e acabou depositando um valor a mais de R\$ 2.708,00, além do limite do cartão de R\$ 5.000,00. Afirma que

realizou o pagamento de dois boletos para devolver os valores. Alude que foi vítima de fraude, sendo contratados dois empréstimos em seu nome nos valores de R\$ 2.708,67 e R\$ 5.087,47. Ao final, requer a declaração de nulidade da contratação dos empréstimos, com o retorno ao estado em que se encontrava antes, e a condenação da parte ré ao pagamento de danos morais de R\$ 15.000,00.

Pois bem.

No mérito, o recurso da parte ré não comporta provimento.

Inicialmente, observa-se que as partes mantinham uma relação de consumo. Por isso, aplicável ao caso as disposições da Lei nº 8.078/90.

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor a toda e qualquer relação de consumo encontra respaldo na própria Constituição Federal, a qual consagrou a proteção do consumidor como direito fundamental (art. 5º, inciso XXXV) e princípio da ordem econômica (art. 170, inciso V). Ainda no campo constitucional, compõem o rol de direitos fundamentais o direito à indenização por dano material e o direito à indenização por dano moral (art. 5º, inciso V, CF).

A aplicação do CDC às operações bancárias se encontra pacificada pelo Supremo Tribunal Federal (no julgamento da ADI 2.591) e pelo Superior Tribunal de Justiça (Súmula 297: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras").

Nesta linha, configura direito básico do consumidor a efetiva reparação dos danos patrimoniais e morais (art. 6º, inciso VI do CDC), tendo amplo acesso aos órgãos jurisdicionais para tanto (art. 6º, inciso VII do CDC), com a previsão de facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências (art. 6º, inc. VIII, do CDC), requisitos presentes no caso concreto.

Se não bastasse, de acordo com a teoria do risco do empreendimento, tem-se que fraudes praticadas por terceiro se situam dentro do risco assumido pela ré, na condição de fornecedora de serviços e produtos bancários, quando do exercício de sua atividade econômica, devendo, pois, responder

objetivamente pelos danos causados ao consumidor, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

É o entendimento pacificado no C. Superior Tribunal de Justiça, em julgamento de recurso representativo de controvérsia, sob a égide do art. 543-C do CPC/73:

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: **As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.** 2. Recurso especial provido.” (2ª Seção, REsp 1199782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24/08/2011).

Tal posicionamento foi sedimentado no enunciado da Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, in verbis: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

O fortuito interno é um evento ligado ao risco da própria atividade do banco, isto é, é um acontecimento que, embora não seja causado pela instituição financeira, diz respeito ao funcionamento de seu negócio, não excluindo sua responsabilidade. Entende-se que, como o banco explora aquela atividade econômica, deve ser responsável pelos prejuízos dela decorrentes.

No presente caso, a parte autora sustenta que foi vítima de fraude, em 25/06/2024, sendo contratados irregularmente dois empréstimos em seu nome nos valores de R\$ 2.708,67 e R\$ 5.087,47, sendo persuadida a realizar a transferência dos valores depositados para terceiros.

Por sua vez, a parte ré sustenta a regularidade da contratação.

Contudo, o banco réu não se desincumbiu de seu ônus probatório de comprovar a regularidade da contratação, nos termos do art. 373, inc. II do CPC.

Em análise detida dos autos, verifica-se que a parte ré apenas juntou documentos a fim de comprovar a contratação do empréstimo no valor de R\$ 5.087,47, não colacionando nenhum documento a fim de demonstrar a regularidade da contratação do empréstimo no valor de R\$ 2.708,67 (fls. 57/73).

Ademais, no que se refere ao contrato no valor de R\$ 5.087,47 (fls. 57/73), observa-se que a contratação foi realizada por correspondente bancário do banco réu, no qual, em tese, a parte autora deveria depositar confiança no momento da contratação, não havendo que se falar em culpa exclusiva da vítima.

Denota-se falha no dever de fiscalização dos prestadores de serviço, sendo que os instrumentos de adesão não permitem concluir pela concordância do consumidor com o negócio jurídico levado a efeito, considerando, especialmente, o teor das conversas de fls. 25/33 e a busca pela devolução dos valores (fls. 34/35).

Nesse cenário, restou evidenciada a falha na prestação do serviço por parte do réu, uma vez que o empréstimo fraudulento no valor de R\$ 5.087,47 foi realizado por meio de correspondente bancário e o réu não colacionou aos autos qualquer prova sobre o contrato no valor de R\$ 2.708,67.

Evidente que, no contexto dos fatos, houve falha na prestação do serviço por parte do réu, tratando-se de fortuito interno.

No mais, a responsabilidade civil tratada pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) é objetiva. Nos termos do artigo 14, § 3º, do CDC, somente haveria exclusão da responsabilidade do fornecedor do serviço se provada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, do que não se cogita.

A negligência da ré na prestação do serviço à parte autora, sob o prisma da segurança necessária em operações bancárias, mostra-se flagrante na

espécie.

Assim, no caso concreto, conclui-se que o contrato foi celebrado mediante fraude, pelo que se impõe a declaração de inexigibilidade.

Desse modo, não tendo a parte requerida se desincumbido do ônus de comprovar os fatos desconstitativos do direito da parte autora (art. 373, II, do CPC), conforme disposto na r. sentença, deve ser declarada a inexistência dos contratos, com a restituição das parcelas pagas indevidamente de forma simples (fls. 253).

Além disso, inviável a compensação de valores, pois foram transferidos para terceiros (fls. 34/35).

Quanto aos **danos morais**, segundo o escólio de Sílvio de Salvo Venosa, o prejuízo moral “afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima”, na esfera dos direitos da personalidade, cujo reconhecimento deve se pautar pelo critério objetivo do homem médio, aviltado em sua dignidade por incômodos anormais da vida em sociedade. Nesse sentido: “a dor psíquica, o vitupério da alma, o achincalhe social, tudo em torno dos direitos da personalidade, terão pesos e valores diversos, dependendo do tempo e do local em que os danos foram produzidos”¹.

Na qualidade de consumidora, a parte autora viu o banco réu tumultuar o recebimento de seu benefício previdenciário, aproveitando-se da sua vulnerabilidade para lhe imputar empréstimo consignado, o qual não foi solicitado e expressamente não desejado.

A parte autora sofreu humilhação e abalo à sua autoestima ao ver seu benefício previdenciário ser objeto de desconto indevido, atingindo verba de natureza alimentar, uma vez que **não usufruiu dos valores, que foram transferidos para terceiros.**

A finalidade principal da reparação centra-se na compensação destinada à vítima, como forma de aliviar (se não for possível eliminar) a lesão experimentada. Todavia, em determinados casos, também a função inibitória (uma ideia aproximada à da sanção civil) assume relevante papel, a fim de que o ofensor

¹ VENOSA, Sílvio de S. *In* Direito civil: responsabilidade civil – Coleção direito civil; v. 4, 13ª ed. São Paulo: Atlas, 2013. p. 47; p. 312.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

seja punido de tal forma a não praticar atos similares.

Nas ofensas cometidas contra os consumidores, a função inibitória assume destacada importância, sendo imprescindível que a indenização possa persuadir - desestimular - o fornecedor (ofensor); afinal, para grandes empresas uma condenação em valores ínfimos poderá representar um risco assumido na adoção de posturas ilegais contra os consumidores (todos sabemos que nem todos os ofendidos ingressam em Juízo na defesa dos seus direitos e interesses).

Na hipótese sob exame, entendo que a indenização por dano moral deve ser mantida no montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), certo que o quantum se mostra suficiente para compensar o constrangimento suportado, sem acarretar enriquecimento indevido.

Sobre o tema, já decidiu o Egrégio Tribunal, inclusive esta C. 24ª Câmara de Direito Privado:

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de rescisão contratual c.c indenização por danos morais. Fraude bancária. Autora que pretendia cancelar cartão de crédito consignado e, em contato com correspondente bancário, enviou dados pessoais e cópias de documentos de identificação, além de foto "selfie". Correspondente bancário que, ao invés de cancelar o cartão, contratou mais dois empréstimos consignados em nome da autora e, em seguida, enviou boletos para quitação. Pagamento dos boletos com beneficiário diverso que não quitou os contratos. Empréstimos fraudulentos contratados por meio de correspondente bancário autorizado do C6Bank. Instituição financeira que possui responsabilidade pelos atos de seus prepostos e correspondentes bancários. Falha no dever de fiscalização dos prestadores de serviço. Responsabilidade da instituição financeira caracterizada (art. 14, do CDC). Dano moral. Ocorrência. Autora que sofreu descontos em

seu benefício previdenciário, sem qualquer contraprestação financeira. Quantum que deve ser fixado com base nos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Indenização fixada em R\$ 5.000,00 que é suficiente para reparar o dano experimentado. Sentença mantida. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1000979-23.2023.8.26.0459; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pitangueiras - 2º Vara; Data do Julgamento: 04/08/2025; Data de Registro: 04/08/2025)

CONTRATOS BANCÁRIOS. EMPRÉSTIMO PESSOAL COM DÉBITO EM CONTA CORRENTE. FRAUDE NA CONTRATAÇÃO. PRELIMINAR ARGUIDA EM CONTRARRAZÕES. PRODUÇÃO PROBATÓRIA EXTEMPORÂNEA. Banco não produziu nova prova documental, e sim juntou parte dos documentos que apresentara com a contestação. PRELIMINAR REJEITADA. MÉRITO. Imposição de abertura de conta corrente e de empréstimo pessoal com débito em saldo dessa conta. Débito não autorizado, sobre o saldo da mesma conta, do produto do empréstimo que havia sido lá creditado. **Atos fraudulentos realizados por terceiro que, enganando a autora com oferta de portabilidade de empréstimo consignado, valeu-se de seus dados pessoais, fotografia de rosto e cópia de cédula de identidade para contratar indevidamente em nome dela junto ao banco réu. Fraude viabilizada pela insegurança do serviço bancário, notadamente no procedimento de contratação eletrônica. Instrumento de abertura de conta corrente e cédula de crédito bancário não rebatem, nesse contexto, o golpe denunciado na petição inicial. Instrumentos de adesão que não permitem certificar a declaração de vontade hígida e esclarecida, não se prestando a tanto a exibição da fotografia selfie e a cópia do documento pessoal, pois que usados indevidamente por terceiro. Banco não impugnou o lançamento a débito que levou à subtração, na conta corrente recém-aberta, da totalidade da quantia emprestada. Declaração de nulidade do empréstimo confirmada, repercutindo na**

condenação à repetição do indébito. Inaplicabilidade do pedido de compensação de valores ou de sujeição da autora à devolução da quantia emprestada, uma vez que a importância foi desviada por terceiros. Dano moral configurado. Prestações mensais elevadas, no valor de R\$ 780,44, debitadas diretamente do saldo da conta na qual o benefício previdenciário passou a ser disponibilizado. Ausência de proveito em contrapartida. Temor concreto de prejuízo à subsistência, além de constrangimento emocional oriundo da insegurança do serviço bancário. **'Quantum' reparatório mantido em R\$ 5.000,00, diante da particular onerosidade da operação de crédito impingida.** SENTENÇA CONFIRMADA. RECURSO CONHECIDO, PORÉM, NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1013178-09.2023.8.26.0223; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/04/2024; Data de Registro: 11/04/2024)

Por fim, a parte ré sustenta que os juros moratórios devem incidir desde a citação.

Contudo, considerando a existência de fraude tem-se que o caso envolve responsabilidade extracontratual, de modo que os juros moratórios devem ser contados desde o evento danoso, nos termos da Súmula nº 54 do C. STJ.

Assim tratando-se de matéria de ordem pública, a r. sentença deve ser reformada de ofício nesse ponto, pois fixa os juros de mora desde a citação.

Assim, a r. sentença deve ser reformada, exclusivamente, para em relação à condenação por dano moral alterar o termo inicial dos juros de mora para desde o evento danoso.

Inaplicável ao caso a determinação do artigo 85, § 11, do CPC, pois os honorários advocatícios já foram fixados em grau máximo.

Ficam advertidas as partes que embargos de declaração opostos sem indicação específica de omissão, contradição ou obscuridade a sanar e, principalmente, visando a rediscussão de questões expressamente resolvidas nesta sede serão apreciados à luz do art. 1.026, §2º, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademais, consigne-se, enfim, a possibilidade do chamado prequestionamento implícito para fins de acesso às cortes superiores, de acordo com a jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça, sendo desnecessária menção explícita e exaustiva dos dispositivos tidos por violados. Entendimento esse reforçado pela redação do artigo 1.025 do Código de Processo Civil: “Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados, caso o tribunal superior considere existentes erro, omissão, contradição ou obscuridade”.

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso da parte ré. De ofício, em relação à condenação por danos morais, altera-se o termo inicial dos juros de mora para desde o evento danoso.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora