



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000016198**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1102938-50.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado IZAIAS FERREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO PAN S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao recurso do réu e negaram provimento ao recurso do autor. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO KODAMA (Presidente) E JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO.

São Paulo, 27 de janeiro de 2026.

**SERGIO DA COSTA LEITE**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação n.º 1102938-50.2023.8.26.0002**

**Apelantes e apelados: IZAIAS FERREIRA e BANCO PAN S.A.**

**Origem: Comarca de São Paulo – Foro Regional II – Santo Amaro – 5ª Vara Cível**

**Juíza de 1ª instância: Marina San Juan Melo**

**Voto n.º 2551**

APELAÇÕES. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica e de inexigibilidade de débito, cumulada com o ressarcimento de valores e indenização por danos morais. Contrato de empréstimo pessoal. Negativa de celebração pelo autor. R. sentença de procedência. Insurgência de ambas as partes.

Alegação de perda do objeto em razão do cumprimento da obrigação de fazer. Descabimento. Pretensão inicial que envolve, também, a restituição de valores e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais, a restar presente a necessidade do provimento jurisdicional.

Declaração de inexistência de relação jurídica e de inexigibilidade de débito que restou definitiva em razão da ausência de impugnação do réu nesse ponto.

Responsabilidade civil do réu. Configuração. Réu que admitiu a ocorrência de fraude, praticada por terceiros, tendo promovido o cancelamento dos contratos. Inexistência de mínimo elemento que permita outorgar responsabilidade concorrente do autor pelas contratações. Inequívoca a falha na atuação do réu, no que tange à prevenção de fraudes. A inexistência de hábil procedimento de verificação de segurança, com a conseqüente aprovação de transações que aparentam ilegalidade, configura defeito na prestação de serviço, apto a gerar responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. Inteligência da Súmula 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça.

Dano moral. Configuração no caso concreto. Autor que restou impedido de sacar e movimentar o saldo do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço após demissão sem justa causa. Valores dos empréstimos que não foram creditados em seu favor. Situação que extrapola a hipótese de mero aborrecimento. Configuração de abalo psíquico, apto a ensejar o pagamento de indenização.

Valor da indenização. Fixação que deve ensejar a reparação da vítima, sem gerar enriquecimento, bem como a punição do ofensor, compelindo-o a modificar o procedimento para que fatos da mesma natureza não se repitam. Observância, ainda, dos princípios da razoabilidade e da

proporcionalidade. Hipótese concreta que enseja a redução para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), considerando a ausência de comprovação de outros desdobramentos mais relevantes.

Pretensão de aplicação da multa prevista no artigo 52, inciso II, da Lei 13.709/2018 (LGPD). Descabimento. Circunstâncias do golpe sofrido que não restaram demonstradas por nenhuma das partes, não sendo possível concluir de forma inequívoca pela ocorrência de tratamento inadequado ou ilícito dos dados pessoais do autor por parte do réu.

R. sentença parcialmente reformada. Recurso do réu parcialmente provido e recurso do autor improvido.

Trata-se de recursos de **apelação** interpostos por **IZAIAS FERREIRA** e pelo **BANCO PAN S.A.** nos autos da **ação declaratória de inexistência de relação jurídica e de inexigibilidade de débito, cumulada com o ressarcimento de valores e indenização por danos morais** que foi promovida pelo primeiro em face do segundo.

Adotado o relatório da r. sentença de folhas 301/304, a pretensão restou acolhida, a contar o dispositivo com a seguinte redação:

*“Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido para: I) DECLARAR a nulidade dos contratos indicados na inicial (empréstimo e abertura de contas digitais); II) DECLARAR a inexigibilidade dos respectivos débitos; III) CONDENAR a parte ré a restituir à parte autora os valores efetivamente descontados de seu benefício previdenciário, acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação e de correção monetária a partir da data do desembolso; IV) CONDENAR a parte ré a pagar à parte autora, a título de indenização por danos morais, o valor de R\$10.000,00, acrescido de juros de mora de 1% ao mês e de correção monetária nos termos da tabela prática do E. TJSP, ambos a contar da data da sentença. Dada a sucumbência, arcará a parte requerida com as custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, §8º do CPC, a ser corrigido a contar do arbitramento e acrescidos de juros de mora nos termos do CPC.”*

Apela o autor às folhas 312/317, a aduzir, em síntese, a necessidade de majoração do valor fixado a título de indenização por danos morais. Também deve ser aplicada a multa prevista no artigo 52, inciso II, da Lei Geral de Proteção de Dados.

O réu, por sua vez, recorre às folhas 321/334, sustentando, preliminarmente, a perda do objeto da ação. No mérito defende a inexistência de responsabilidade e de dano moral a ser indenizado.

As contrarrazões foram apresentadas às folhas 337/341 e 345/349.

## É O RELATÓRIO.

Os recursos interpostos são tempestivos e ostentam os demais requisitos de admissibilidade recursal. O recurso do réu foi devidamente preparado, e o autor é beneficiário da gratuidade, não havendo que se falar em prévio preparo (folha 148).

Passa-se à análise da preliminar suscitada.

Sustenta o réu a perda do objeto da ação, a ensejar a extinção do processo, sem resolução do mérito, uma vez que promoveu o encerramento da conta e o cancelamento do empréstimo pessoal tão logo tomou conhecimento da possível ocorrência de fraude.

Considerando que o pedido inicial não consiste em mera obrigação de fazer, compreendendo também a devolução de valores, e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais e de multa, presente está a necessidade do provimento jurisdicional, de modo a ser rejeitada a preliminar apresentada.

A análise da existência ou não de responsabilidade e prejuízo é matéria de mérito.

Superada tal questão, a declaração de inexistência de relação jurídica e de inexigibilidade de débito restou definitiva, diante da não apresentação de recurso pelo réu.

Defende a parte ré a culpa exclusiva de terceiros, a excluir a sua responsabilidade pelo golpe sofrido. A situação vivenciada pelo autor não gerou qualquer consequência em sua esfera moral, configurando-se o mero aborrecimento.

A irresignação manifestada merece parcial acolhida, apenas no tocante ao valor da indenização fixada.

De proêmio, não merece subsistir a alegação do réu de que, embora tenha adotado todos os meios disponíveis para a verificação de eventual fraude, tal constatação não foi possível em razão dos requintes de falsificação utilizados pelos golpistas, donde não haveria responsabilidade a ser imputada a ele.

No caso em análise, apesar de o próprio réu admitir a ocorrência de fraude, não restaram demonstradas as circunstâncias fraudulentas nas quais os contratos teriam sido firmados.

Por esse motivo, inclusive, não há sequer como se cogitar em responsabilidade concorrente do autor.

É inequívoco, isso sim, o fato de que houve falha no sistema de segurança e de conferência de informações por parte do réu, ao permitir não só a abertura de uma conta em nome do autor, como também a celebração de um contrato de empréstimo.

A culpa dos terceiros, dessa forma, não exclui totalmente o nexo de causalidade, tendo em vista que a conduta foi praticada com a utilização dos serviços do réu, que deixou de conferir a regularidade das transações.

A instituição financeira, ao possibilitar a realização de transações de maneira facilitada em meio digital, em busca do lucro obviamente, tem o dever de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações suspeitas, que, pelas próprias circunstâncias que a cercam, gerem fundada dúvida quanto à sua autenticidade.

Desse modo, a inexistência de hábil procedimento de verificação de segurança configura defeito na prestação de serviço, apto a gerar responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.

Trata-se, inclusive, de providência simples, em tempos de avançada tecnologia.

A prevenção de fraudes sem dúvida alguma é um serviço que deve funcionar não só em defesa do Banco, como também do próprio consumidor e usuário, que desembolsa valores diversos pelos serviços bancários. E quando não há o desembolso não se trata de caridade do banco, mas por o relacionamento entre as partes já render lucro suficiente para a instituição.

A necessidade de responsabilização da instituição financeira em hipóteses tais consta do enunciado da Súmula 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça:

*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.*

Reconhecida a responsabilidade do réu, passa-se à análise da existência ou não de danos morais a serem ressarcidos.

A configuração de danos morais indenizáveis depende da verificação de hipótese apta a causar efetivo abalo psíquico à parte ou violação a direitos da personalidade.

Diante das circunstâncias que envolvem o caso, a hipótese presente se adequa a tanto, uma vez que os contratos fraudulentos foram celebrados sobre os valores constantes do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço do autor, que restou impedido de os sacar e movimentar após demissão sem justa causa.

Não há dúvida de que tal situação abalou a sua tranquilidade, gerando desconforto, angústia, aflição e sentimento de impotência e menos valia, donde não há que se falar em caso de mero dissabor.

Em relação à fixação do valor devido a tal título, a indenização por danos morais deve visar a compensação da vítima, sem ensejar o seu enriquecimento, bem como a punição do ofensor, compelindo-o a modificar seus procedimentos para que fatos da mesma natureza não se repitam.

Não foram indicadas pelo autor, no entanto, outras efetivas repercussões mais gravosas decorrentes dos fatos, que pudessem ensejar o arbitramento de valor elevado.

Nesse sentido, diante dos parâmetros supra e com respeito aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, necessária a redução do valor fixado para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, não há que se falar na aplicação da multa prevista no artigo 52, inciso II, da Lei 13.709/2018 (LGPD).

Isso porque, como já mencionado, as circunstâncias que envolveram a concretização do golpe sofrido não restaram suficientemente demonstradas por nenhuma das partes, não sendo possível concluir de forma inequívoca a ocorrência de tratamento inadequado ou ilícito dos dados pessoais do autor por parte do réu.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dá-se parcial provimento ao recurso do réu**, para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), e **nega-se provimento ao recurso do autor**.

**SÉRGIO DA COSTA LEITE**  
**Relator**  
**(Assinatura Eletrônica)**