



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000290509

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014366-63.2022.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante/apelado BANCO PAN S/A, é apelada/apelante SUELY MARIA URBANO NEVES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso da ré e negaram provimento ao adesivo da autora, com determinações V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente) E MENDES PEREIRA.

São Paulo, 25 de março de 2025.

VICENTINI BARROSO
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO nº 1014366-63.2022 – DIADEMA.

Apelantes/apelados: Banco Pan S/A e Suely Maria Urbano Neves.

Juíza: **Erika Diniz.**

Voto 37.596

ANULATÓRIA DE NEGÓCIO JURÍDICO, OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – Empréstimo e cartão de crédito consignado – Golpe da falsa portabilidade – Ausência de prova acerca da licitude dos ajustes – Incidência da súmula 479 do STJ – Declaração de nulidade dos contratos – Impossibilidade de devolução dobrada – Determinação de devolução simples dos valores descontados indevidamente, autorizada compensação, com ajuste do termo inicial dos juros moratórios (súmula 54, STJ) – Prejuízos morais ocorrentes, com valor mantido e adequação do termo inicial dos juros moratórios (súmula 54, STJ) – Recurso da ré parcialmente provido, desprovido o adesivo da autora, com determinações.

1. A sentença de fls. 396/403, de relatório adotado, julgou parcialmente procedente ação anulatória de negócio jurídico, obrigação de fazer e indenização por dano moral (fixada em R\$5.000,00, solidariamente pelas rés, com juros da citação) – honorários advocatícios de R\$1.500,00, a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cargo das rés.

Ambas as partes recorrem.

O Banco apelante sustenta da ilegitimidade para figurar no polo passivo da ação, porque a autora foi vítima de golpe aplicado por terceiro. Demais, a autora inseriu todos os dados necessários à proposta, tomou ciência dos termos da nova contratação e assinou digitalmente. Insiste na culpa exclusiva da consumidora, o que exclui sua responsabilidade pelos fatos narrados. Houve fortuito externo, portanto. Defende da impossibilidade de devolução de valores, bem como da ausência de dano moral. Subsidiariamente, pleiteia a redução do valor da indenização, com termo inicial dos juros de mora a partir do arbitramento. Entende que não cabe repetição do indébito em dobro porque não agiu com má-fé (fls. 407/423).

A autora recorre adesivamente. Pretende da majoração da quantia a título de dano moral para R\$15.000,00, entendida insuficiente a fixada em sentença, segundo julgados que cita (fls. 498/520).

Vieram respostas (fls. 469/497 e 524/527).

É o relatório.

2. Recurso da ré parcialmente fundado, infundado o adesivo da autora. Trata-se de ação em que a autora alega, em resumo, ter recebido ligação telefônica de suposta funcionária do Banco réu, oferecendo-lhe a portabilidade e quitação de empréstimo que possui com outro Banco (Bradesco S/A), com redução do valor das parcelas.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Como sói acontecer em tramoias da espécie, a autora assinou o contrato (digitalmente), recebeu dinheiro em conta (R\$9.787,26 e R\$1.411,00). Passado algum tempo, percebeu que, além do empréstimo junto a outro Banco ainda estar ativo, também havia o mútuo contraído junto ao Banco Pan S/A. Pede a anulação do empréstimo, com consequente devolução das quantias descontadas, além de indenização por dano moral (fls. 01/30).

O Banco Pan, em contestação, sustentou da licitude do pacto, observados requisitos legais (fls. 69/78), enquanto as demais rés (Marees Gestão Financeira Ltda. e Arees Gestão Financeira Ltda.), foram revéis.

De início, não há que se falar em ilegitimidade passiva do Banco Pan S/A, na medida em que sua pertinência subjetiva está suficientemente justificada na relação jurídica discutida no processo, já que os contratos impugnados foram firmados com a instituição financeira (fls. 321/334 e 336/348), a comprovar que é a titular da relação jurídica discutida nos autos.

Com relação à instituição financeira, aplicam-se regras do Código do Consumidor (v. súmula n. 297, STJ), de modo que a responsabilidade do fornecedor ou do prestador de serviço é objetiva devido à teoria do risco, ou seja, o exercício de atividade econômica lucrativa implica necessariamente a assunção dos riscos a ela inerentes.

Daí o teor da súmula n. 479, do STJ: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

bancárias.”.

A instituição financeira, nas razões recursais, insiste na regularidade da contratação.

Na realidade, como apurado, terceiros fraudadores (Marees Gestão Financeira Ltda. e Arees Gestão Financeira Ltda.) se apresentaram em nome do Banco e provocou toda a sorte dos problemas.

A instituição financeira não conseguiu explicar, de forma razoável, como terceiros tem acesso às informações da autora e mandam dinheiro provavelmente do próprio Banco (vide fl. 51). E a prática do que diariamente se vê indica que tais negócios a envolver correspondentes bancários são fonte inesgotável de problemas.

Houve falha na prestação dos serviços da instituição, já que permitiu que terceiro, além de formular contrato de empréstimo fraudulento, também conseguisse acesso ao dinheiro do próprio Banco, que supostamente serviria para quitar o empréstimo originário, mas que acabou na conta de fraudador (fls. 51 e 53).

Não bastasse, a prova pericial (fls. 355/380) concluiu que a autora, em verdade, contratou a portabilidade do empréstimo que possuía junto ao Banco Bradesco S/A, e não a contratação dum novo empréstimo (notadamente fl. 375).

Pela regra da distribuição do ônus da prova, era da ré a obrigação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de comprovar lisura das avenças de fls. 321/334 e 336/348. Mas disso não se desincumbiu.

Isto porque a regularidade da contratação litigiosa não restou demonstrada a contento. A instituição financeira não explicou como é possível que terceiro fale em seu nome, elabore empréstimo e ainda que o dinheiro vá na conta de terceiro (fls. 51 e 53).

Nesse contexto, correta a sentença que reconheceu a nulidade dos ajustes firmados entre a autora e o Banco.

Todavia, de fato, é descabida a devolução dobrada, como determinado em sentença (vide fl. 402), uma vez ausente prova cabal de atitude em confronto com a boa-fé objetiva. De fato, não se desconhece o que foi decidido pelo STJ, no julgamento dos Embargos de Divergência no REsp 1.413.542/RS (2013/0355826-9), sobre devolução simples ou dobrada de valores.

Como o julgado referido aludiu à ocorrência de boa-fé **objetiva** (regra de conduta segundo a qual ambas as partes possuem o dever de agir em conformidade com valores morais e éticos da sociedade, além da incidência de outros deveres – lealdade, transparência, colaboração e informação) – de se convir que, nas circunstâncias, não houve clara intenção de prejudicar, senão desorganização interna do Banco ao validar a solicitação dos empréstimos em nome da autora sem maiores cuidados. **Aqui a razão do parcial provimento do recurso da ré.**

Portanto, é o caso de condenar o Banco Pan (solidariamente com



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

as demais rés) à restituição, **de forma simples**, dos descontos realizados da autora, corrigidos monetariamente de cada desconto, pelos índices da tabela prática deste Tribunal, **mas os juros também devem incidir de cada desconto** (evento danoso), e não da citação, como constou da sentença (fl. 402), porque inexistente relação contratual entre as partes (súmula 54, do STJ) – certo a encerrar questão de ordem pública, podendo ser conhecida de ofício e sem *reformatio in pejus*, observado, no mais, o que previsto pela Lei 14.905/24, autorizada compensação. **Aqui, a primeira determinação.**

Quanto ao prejuízo moral, é de se convir que ficou caracterizado. Como dito acima, o Banco não esclareceu como é possível que terceiro fale, elabore empréstimo e expeça dinheiro em seu nome.

Evidente, assim, da falha da prestação dos serviços e da ocorrência de prejuízo moral, já que ocorreu desconforto e aborrecimentos que ultrapassam a mera situação de normalidade. De notório conhecimento, além disso, que a ré deve prestar serviços seguros, adequados e com a qualidade esperada, o que não foi observado no caso, razão pela qual é de rigor manter indenização por danos morais, já que a autora se viu envolvida em situação a que não deu causa e teve, ainda, de tomar providências para sua solução.

A quantia estabelecida em sentença (R\$5.000,00 – fl. 402), por fim, é adequada e se apresenta razoável, com montante que vem sendo adotado em situações algo semelhantes por esta Câmara. Não há que se falar, assim, em seu afastamento ou redução (como pretende a ré), ou majoração



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(como pretende a autora), já que aludida quantia está em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Referido montante deverá ser corrigido pela tabela do TJSP a partir do arbitramento (súmula 362, STJ), tal como determinado pelo juiz (fl. 402).

Todavia, cabe correção de ofício quanto aos **juros moratórios** – questão de ordem pública que independe de requerimento da parte interessada e não implica *reformatio in pejus*. Estes haverão de fluir do evento danoso, conforme determina a súmula 54 do STJ, tendo em vista que as partes não possuem relação contratual. observada, ainda, da alteração dada pela Lei n. 14.905 de 28/06/2024. **Aqui, a segunda determinação.**

A sentença, portanto, é modificada apenas quanto da ordem de devolução, **que deve ser simples**, não dobrada e pela adequação dos termos iniciais dos juros moratórios no tocante à devolução do que descontado e dano moral. Em razão do resultado alcançado, não se fala em majoração dos honorários sucumbenciais do art. 85, § 11, do CPC.

3. Pelo exposto, provê-se parcialmente o recurso da ré, desprovido o adesivo da autora – com determinações.

Vicentini Barroso