



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24 CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000306411

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002432-90.2022.8.26.0070, da Comarca de Batatais, em que é apelante PAULO CESAR NEVES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente) E FERNÃO BORBA FRANCO.

São Paulo, 28 de março de 2025.

PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24 CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

VOTO Nº 29787

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1002432-90.2022.8.26.0070

COMARCA: BATATAIS – 2ª VARA CÍVEL

APELANTES: PAULO CESAR NEVES

APELADO: BANCO PAN S/A

JUÍZA PROLATORA DA SENTENÇA: DRA. MARIA ESTHER CHAVES GOMES

PRELIMINAR DE FALTA DE DIALETICIDADE AFASTADA – O apelante expôs, com clareza, os motivos pelos quais pretendia a reforma da sentença – **Preliminar arguida em contrarrazões recursais rejeitada.**

EMPRÉSTIMO ELETRÔNICO – Mútuo não reconhecido pelo autor – Os elementos constantes dos autos demonstram a inexistência de manifestação de vontade do autor em aderir ao contrato questionado – Comportamento do autor em devolver imediatamente o valor creditado em seu favor, por conta do suposto empréstimo, fornecem indícios de que ele não aderiu a este contrato – Autor orientado a restituir o valor creditado em sua conta por meio de PIX, constatando, posteriormente, ter sido vítima de nova fraude – A contratação fraudulenta de empréstimo em nome do autor, bem como a posterior realização de PIX com a finalidade de restituir o valor deste empréstimo, evidenciam a violação dos deveres de segurança pela instituição bancária – Falha na prestação de serviço pelo banco réu, que deverá arcar com este prejuízo – Declaração de inexistência de negócio jurídico e restituição dos valores descontados, que se impõe – **Recurso do autor provido, neste aspecto.**

EMPRÉSTIMO NÃO CONTRATADO – RESTITUIÇÃO EM DOBRO – Inaplicável a regra prevista no artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, no tocante ao pagamento de valor cobrado indevidamente, diante da ausência de conduta do banco contrária à boa-fé objetiva – Entendimento do STJ no EREsp 1.413.542 – Restituição simples do indevido, que se impõe – **Recurso do autor provido parcialmente, neste aspecto.**

DANO MORAL – Inocorrência – O autor não sofreu abalo de crédito, não lhe foi imposta qualquer restrição cadastral, tampouco ocorreu lesão à sua honra objetiva e subjetiva – Não ficou evidenciada a ocorrência de cobranças vexatórias ao consumidor – Inexistência de dano moral indenizável – **Recurso do autor improvido, neste aspecto.**

SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA – Ação parcialmente procedente – Diante da sucumbência recíproca, as custas e despesas processuais deverão ser rateadas, entre as partes,

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24 CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

bem como os honorários advocatícios, fixados com base no proveito econômico que cada parte decaiu – São devidos aos patronos do réu 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da indenização pleiteada e aos patronos do autor, o montante correspondente a 10% (dez por cento) sobre o montante atualizado da dívida declarada inexigível, sendo vedada a compensação desta verba, nos termos do art. 85, §14, do Código de Processo Civil, e observada, em relação ao autor, a gratuidade da justiça de que era beneficiário.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de “ação declaratória de inexistência de relação jurídica e débito c/c cancelamento de contrato e indenização por danos morais”, ajuizada por **PAULO CESAR NEVES** contra o **BANCO PAN S/A**, julgada improcedente pela respeitável sentença de fls. 284/288, cujo relatório adoto, que condenou o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

O autor recorreu (fls. 291/317), sustentando, em suma, a nulidade do negócio jurídico questionado, sob o argumento de que “ludibriado por golpistas que, através de contatos telefônicos e via whatsapp, realizaram empréstimo junto a correspondente bancário do banco réu, e, posteriormente, o fizeram transferir a quantia emprestada, que nunca fora solicitada por ele, para conta de terceira pessoa”.

Salientou que, não contratou nenhum empréstimo e, caso considerado válido, o consumidor tem o prazo de 7 dias para desistir do contrato, nos termos do artigo 49 do CDC.

Sustentou a responsabilidade objetiva do banco réu e o seu direito ao recebimento de indenização por dano moral, bem como à repetição do indébito em dobro.

Requeru, então, o provimento de seu recurso, com a reforma da r. sentença, nos termos supramencionados.

Recurso tempestivo e desacompanhado dos comprovantes de preparo por ser o autor beneficiário da justiça gratuita.

O banco réu apresentou contrarrazões (fls. 321/324), pugnando pelo improvimento deste apelo.

Não foi manifestada oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Rejeita-se, inicialmente, a preliminar de não conhecimento do recurso interposto pelo autor, arguida pelo réu em contrarrazões recursais.

Com efeito, nos termos do artigo 1.010, incisos II e III, do Código de Processo Civil, a apelação, interposta, por petição dirigida ao juiz, deve conter, além de outros requisitos, a exposição do fato e do direito e as razões do pedido de reforma.

Conforme advertem Nelson Nery Junior e Rosa Maria de Andrade Nery, “o apelante deve dar as razões, de fato e de direito, pelas quais entende deva ser anulada ou reformada a sentença recorrida. Sem as razões do inconformismo, o recurso não pode ser conhecido” (Código de Processo Civil Comentado e Legislação Extravagante, editora Revista dos Tribunais, 11ª edição, página 890).

No caso vertente, o autor apelante, no recurso de fls. 291/317 impugnou, de modo específico, os fundamentos aduzidos na respeitável sentença, expondo, com clareza, os fundamentos de fato e de direito pelos quais pretendia a sua reforma.

Por conseguinte, a referida apelação está devidamente fundamentada, incorrendo violação ao artigo 1.010, incisos II e III, do novo Código de Processo Civil.

Fica, pois, rejeitada tal preliminar.

De resto, respeitado o entendimento da Meritíssima Juíza sentenciante, o recurso do autor comporta parcial provimento.

Segundo consta da petição inicial, o autor ajuizou a presente ação, narrando os seguintes fatos:

“O Autor conta atualmente com 65 anos de idade e é aposentado pelo Regime Geral de Previdência Social recebendo proventos de aproximadamente dois salários mínimos.

Ocorre que, no dia 13/05/2022, por volta das 13h e 50 minutos, o Autor recebeu uma ligação do número (011) 9.86975850, na qual a pessoa se identificava como servidor do INSS e dizia que este teria direito a receber um “fundo” referente alguns créditos em atraso.

Na oportunidade, o suposto servidor informou todos os dados do Requerente, como data de concessão, número e tipo do benefício, data de nascimento e CPF. Como a aposentadoria havia sido concedida há menos de um ano e foram apresentados tantos dados sensíveis, que somente a autarquia deveria ter acesso, o Autor realmente acreditou tratar-se de um servidor público do INSS e atendeu à solicitação enviando cópia de seu documento pessoal e foto do rosto.

Importante salientar, que durante a conversa por telefone o Autor informou não ter interesse em nenhum empréstimo consignado e só aceitou enviar seus documentos pois acreditou tratar-se de créditos em atraso do benefício de aposentadoria, conforme informado inicialmente pelo suposto servidor do INSS. Entretanto, o atendente reafirmou não se tratar de consignado e que toda a conversa estava sendo gravada e o atendimento registrado sob o nº de protocolo 20228287948731, na tentativa convencer a seguir com o atendimento.

Neste mesmo dia, recebeu uma mensagem do número (011) 91284-3886, na qual informava a solicitação de um novo contrato e a disponibilização do crédito em corrente do Autor.

Após ser alertado por seus familiares, o Autor descobriu que fora vítima de uma fraude e o tal “fundo” de créditos em atraso era, na verdade, um empréstimo consignado e os atendentes não eram servidores do INSS, mas correspondentes bancários autorizados pelo Requerido Banco Pan. O fato pode ser comprovado através da consulta ao portal meu INSS, no qual consta o empréstimo ref. Contrato 356533478-0 proveniente do Banco Réu.

Ato contínuo, o Autor enviou mensagem para os dois números que haviam entrado em contato, informando que tinha sido ludibriado e não tinha interesse em nenhum empréstimo consignado, na ocasião, solicitou o imediato cancelamento da transação. Outras mensagens solicitando o cancelamento foram enviadas, porém não obteve nenhuma resposta.

Somente no dia 17/05/2022, o contato identificado pelo número (011) 91284-3886, informou que iriam seguir com o cancelamento do consignado não solicitado, de modo que o setor responsável iria entrar em contato para seguir com as tratativas.

No dia 24/05/2022, o número (011) 97756-3753 entrou em contato com o requerente e se identificou como “central de contratos do Banco Pan”, informando que haviam recebido um pedido de cancelamento do referido consignado e questionou quais as razões.

Novamente, o Autor explicou que havia sido enganado, induzido a erro e nunca desejou contratar nenhum empréstimo consignado, como o valor ainda não havia sido creditado em sua conta, a suposta funcionária do Banco Pan orientou aguardar alguns dias e, havendo o crédito, retornar o contato para devolução do dinheiro e cancelamento do contrato.

No dia 26/05/2022, o Autor recebeu em sua conta bancária, identificada pela Agência 098, conta corrente 79201-2, Banco Bradesco, o valor de R\$ 10.389,63, transferidos pelo Banco Pan, referente ao contrato de empréstimo consignado.

Na sequência, retornou o contato para número (011) 97756-3753, identificado como Banco Pan, no qual foi orientado a realizar um pix para uma chave vinculada gerada em nome de Isabela Pinheiro dos Santos.

O Autor questionou sobre a titularidade da conta, mas o suposto funcionário lhe informou que tratava-se da gerente do banco e para o cancelamento do empréstimo a transferência deveria ser realizada. Por fim, o Autor realizou a transferência bancária, acreditando que teria seu empréstimo cancelado.” (fls. 1/3).

Na contestação, o banco réu, sustentou a regularidade desta contratação digital, com assinatura eletrônica por meio

de *selfie*.

Entretanto, os elementos constantes dos autos demonstram a inexistência de manifestação de vontade do autor em aderir ao contrato em questão.

Com efeito, a idade do autor e o seu comportamento, procurando devolver imediatamente o valor creditado em seu favor por conta deste empréstimo, fornecem indícios de que ele não aderiu a este contrato, tido por fraudulento.

Além disto, os documentos de fls. 38/49 demonstram que o autor foi ludibriado.

Vale lembrar que, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e independe da existência de culpa, consoante o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Nestas condições, ocorrendo fraudes bancárias, o banco responde objetivamente pelos prejuízos daí decorrentes, eximindo-se da sua responsabilidade apenas se comprovar culpa exclusiva do consumidor (artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor).

No caso em exame, o serviço prestado pela instituição financeira ré foi defeituoso, nos termos do artigo 14, § 1º, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), pois não forneceu a segurança que o consumidor dele podia esperar, tanto que possibilitou a ocorrência desta fraude.

Assim, a responsabilidade do banco, pela reparação dos prejuízos decorrentes desta falha na prestação do serviço bancário, deve ser reconhecida.

Neste contexto, a instituição financeira ré responde pelos prejuízos advindos deste financiamento fraudulento contraído em nome do autor, conforme entendimento pacificado do Superior Tribunal de Justiça, expresso na súmula 479, com o seguinte verbete: “As instituições

financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Bem por isso, impõe-se a declaração de inexigibilidade de débito decorrente deste empréstimo fraudulento e o cancelamento definitivo dos descontos no benefício do autor, cabendo ao réu, em consequência, restituir, ao autor, os valores debitados do seu benefício previdenciário.

Incabível, porém, a devolução em dobro, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, que pressupõe o pagamento indevido e a violação à boa-fé objetiva.

Neste sentido, a Corte Especial do Colendo Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do EREsp 1.413.542/RS, fixou a seguinte tese: "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" (EResp n. 1.413.542/RS, relatora Ministra Maria Thereza de Assis Moura, relator para acórdão Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021).

No caso vertente, não ficou evidenciada conduta do banco contrária à boa-fé objetiva, porquanto o banco disponibilizou o valor do empréstimo na conta bancária do autor, acreditando que o referido contrato fosse autêntico.

Bem por isso, não se justifica a devolução em dobro dos valores descontados, sendo cabível, apenas, a restituição simples deste montante.

Por outro lado, não ficou caracterizado, no caso vertente, dano moral indenizável.

Isto porque não é devida indenização, sob o rótulo de "dano moral", em razão de transtornos, perturbações ou aborrecimentos

que as pessoas sofrem no seu dia a dia, frequentes na vida de qualquer indivíduo, que não demonstrou ter sofrido qualquer abalo psicológico, ou alteração do seu comportamento habitual, em razão destes contratempos.

A este respeito, vale lembrar a advertência do eminente Antonio Jeová Santos:

“Nota-se nos pretórios uma avalanche de demandas que pugnam pela indenização de dano moral, sem que exista aquele substrato necessário para ensejar o ressarcimento. Está-se vivendo uma experiência em que todo e qualquer abespinhamento dá ensanchas a pedidos de indenização.

Não é assim, porém. Conquanto existam pessoas cuja suscetibilidade aflore na epiderme, não se pode considerar que qualquer mal-estar seja apto para afetar o âmago, causando dor espiritual. Quando alguém diz ter sofrido prejuízo espiritual, mas este é consequência de uma sensibilidade exagerada ou de uma suscetibilidade extrema, não existe reparação. Para que exista dano moral é necessário que a ofensa tenha alguma grandeza e esteja revestida de certa importância e gravidade” (Dano moral indenizável, Antonio Jeová Santos, Editora Revista dos Tribunais, 2003, página 111).

Conforme decidiu o Colendo Superior Tribunal de Justiça, “a verificação do dano moral não reside exatamente na simples ocorrência do ilícito, de sorte que nem todo ato desconforme o ordenamento jurídico enseja indenização por dano moral. O importante é que o ato ilícito seja capaz de irradiar-se para a esfera da dignidade da pessoa, ofendendo-a de maneira relevante. Daí porque doutrina e jurisprudência têm afirmado, de forma uníssona, que o mero inadimplemento contratual - que é um ato ilícito - não se revela, por si só, bastante para gerar dano moral. Partindo-se da premissa de que o dano moral é sempre presumido - in re ipsa (ínsito à própria ofensa) -, cumpre analisar a situação jurídica controvertida e, a partir dela, afirmar se há ou não dano moral indenizável” (AgRg no REsp 1269246 / RS – Relator: Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO - Quarta Turma – Data do Julgamento: 20/05/2014 – Data da Publicação/Fonte: DJe 27/05/2014).

Na espécie, o autor não demonstrou ter suportado qualquer prejuízo excepcional, que justificasse a ocorrência de dano moral passível de indenização.

Cumprе salientar que, o autor não sofreu abalo de crédito em razão destes indevidos descontos, tampouco lhe foi imposta qualquer restrição cadastral e não houve lesão à sua honra objetiva e subjetiva.

Além disto, não ficou evidenciada, no caso vertente, a ocorrência de cobranças vexatórias ao consumidor.

Nestas condições, não ocorreu dano moral passível de reparação.

Por derradeiro, no caso em comento, é incabível a devolução ao réu do valor do empréstimo creditado na conta bancária do autor.

Isto porque, quando constatou o depósito não solicitado em sua conta bancária, o autor afirmou ter entrado em contato com o banco réu para esclarecer o ocorrido, ocasião em que teria sido orientado a restituir o valor creditado em seu favor, por meio de PIX.

Contudo, o autor foi vítima de nova fraude, na medida em que esta restituição foi direcionada a terceiro.

No caso em exame, a contratação fraudulenta de empréstimo em nome do autor, bem como a orientação de realização de PIX com a finalidade de restituir o valor deste empréstimo, evidenciam a violação dos deveres de segurança dos sistemas da instituição bancária, ficando, assim, demonstrada falha na prestação de serviço pelo banco réu.

Bem por isso, deve ser reconhecido este pagamento, devendo o réu arcar com este prejuízo.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24 CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Por conseguinte, a presente ação é parcialmente procedente. Assim, houve sucumbência recíproca, pois o autor decaiu da sua pretensão de indenização por dano moral e restituição em dobro, enquanto o réu foi vencido em relação ao reconhecimento da inexistência de relação jurídica entre as partes, restituição simples dos valores e descabimento de devolução do valor depositado na conta bancária do autor, por conta deste mútuo fraudado.

Assim, nos termos do artigo 86, "caput", do Código de Processo Civil, devem ser distribuídos e compensados, entre as partes, em proporções iguais, as custas e despesas processuais. Os honorários advocatícios são fixados com base no proveito econômico que cada parte decaiu. Portanto, são devidos aos patronos do réu 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da indenização pleiteada e, aos patronos do autor, 10% sobre o montante atualizado da dívida declarada inexigível, sendo vedada a compensação desta verba, e observada, em relação ao autor, a gratuidade da justiça de que ele era beneficiário.

Ante o exposto, pelo meu voto, dou provimento em parte ao recurso do autor para julgar a ação parcialmente procedente, nos termos supramencionados. Ficam prequestionadas as matérias alegadas pelas partes, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

PLINIO NOVAES DE ANDRADE JUNIOR

RELATOR