



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000334120

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012982-49.2022.8.26.0037, da Comarca de Araraquara, em que é apelante BANCO PAN S/A, é apelado ANDREIA CRISTINA ALVES (ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Rejeitada a preliminar, deram parcial provimento ao recurso. V.U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

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

São Paulo, 3 de abril de 2025.

VICENTINI BARROSO

Relator

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1012982-49.2022 – ARARAQUARA.

Apelante: Banco Pan S/A.

Apelada: Andreia Cristina Alves.

Interessada: Beryl Assessoria Financeira Ltda.

Juiz: **Mário Camargo Magano.**

Voto 37.974

ILEGITIMIDADE PASSIVA – Não ocorrência
– Pertinência subjetiva identificada – Discussão
sobre empréstimo consignado contraído perante da
financeira Banco PAN – Preliminar afastada.

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE
DÉBITO, RESTITUIÇÃO DE QUANTIA E
INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL –
Empréstimo consignado – Negativa de contratação
– Apresentação de instrumento negocial eletrônico
– Impugnação – Consumidora que demonstrou boa-
fé no intento de devolver o crédito recebido,
imediatamente – Invalidade contratual – Fraude
bancária – Falha na prestação de serviços
evidenciada – Devolução de valores indevidamente
descontados que deve ocorrer de forma simples,
ausente má-fé – Dano moral in re ipsa – Valor da
indenização mantido – Recurso parcialmente
provido.

1. A sentença de fls. 275/278, de relatório adotado, julgou procedente ação declaratória de inexistência de débito, restituição de valores e indenização por dano moral (fixada em R\$5.000,00), movida pela apelada à apelante e interessada – honorários advocatícios de 15% do valor da condenação.

Diz-se parte ilegítima porque a autora foi vítima de golpe aplicado por terceiro, não havendo indício de participação da ré. Demais, fornece, constantemente, informações e alerta aos consumidores acerca dos golpes. Sustenta que o negócio jurídico é legítimo e regular e que, ao devolver o dinheiro mutuado a terceiros, houve o rompimento do nexo causal, a excluir sua responsabilidade, segundo o art. 14, § 3º, II, do Código do Consumidor. Informa que a autora celebrou contrato de empréstimo consignado em benefício previdenciário mediante acesso a aplicativo do banco, com inserção de todos os dados necessários à proposta, tomou ciência dos termos da contratação e assinou digitalmente, inclusive com sua **selfie**. Aduz que não há vício do consentimento. Insiste que não houve dano moral. Subsidiariamente, pleiteia a redução do valor da indenização. Rebate do termo inicial dos juros de mora da indenização por danos materiais e morais. Também, não cabe repetição do indébito em dobro porque não agiu com má-fé. Por fim, sustenta que deve ser autorizada compensação com os valores disponibilizados à autora (fls. 281/301).

Veio resposta (fls. 374/376).

É o relatório.

2. Afasto a preliminar de ilegitimidade passiva, na medida em

que sua pertinência subjetiva está suficientemente justificada na relação jurídica discutida no processo, já que o contrato impugnado foi firmado com a apelante (fls. 29/45), a comprovar que é a titular da relação jurídica discutida nos autos. Malgrado a financeira alegue negócio jurídico travado entre a autora e empresa de consultoria, os fatos narrados na petição inicial têm umbilical relação com a contratação do empréstimo originário (anteriormente mencionado), o que legitima o regular processamento da demanda.

No mérito, recurso parcialmente fundado. Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito, restituição em dobro de quantia e indenização por dano moral, em que a autora alega, em suma, que, em 21 de junho de 2022, recebeu ligação telefônica da interessada, Beryl Assessoria Financeira Ltda., que lhe ofereceu proposta de portabilidade da dívida que possuía junto à Caixa Econômica Federal – prontamente aceita. Todavia, após a contratação, percebeu que fora vítima de golpe, já que efetuado, em verdade, novo empréstimo consignado junto ao Banco Pan S/A, no valor de R\$15.052,91. Ao entrar em contato com a interessada, foi orientada a efetuar a devolução da quantia para cancelamento da operação, o que fez. No entanto, desde agosto de 2022 os descontos vêm sendo efetuados pela apelante (fls. 01/16).

A ré, por sua vez, afirma a regularidade da contratação, com envio de documentação pertinente, correto cadastramento de informações, colheita de biometria pela captura de *selfie* e identificação de correspondente geolocalização (fls. 58/75), além da comprovada disponibilização do crédito em conta da autora (fls. 75/88).

Entretanto, a consumidora impugna tais documentos, afirma que a contratação é fraudulenta, procurou e realizou a devolução imediata da quantia que lhe foi indevidamente depositada, postulando a restituição dobrada dos valores descontados em seu benefício previdenciário, além de indenização por danos morais.

Aplica-se, *in casu*, as regras do Código do Consumidor (súmula 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 bancárias.”*.

De fato, considerando a negativa de contratação, deveria a ré ter se cercado de melhor comprovação da regularidade e legitimidade da operação de crédito, já que esta teria se desenvolvido à distância – verifica-se que a operação foi realizada por correspondente bancário de Regente Feijó (vide fl. 30 – Dados do Originador). A autora é domiciliada em Araraquara (vide fls. 01 e 19).

Demais disso, a despeito da falta de maiores informações de como se deu o contato da autora para com a ré ou como acabou tratando com terceira, vê-se postura de lisura e boa-fé na tentativa de devolução da quantia recebida e solução da questão (vide fls. 55/56), porém a consumidora se viu envolvida em fraude, com a atuação inicial com a empresa interessada, Beryl

Assessoria Financeira Ltda., para quem realizou o depósito do crédito (vide fls. 55/56).

É o que basta para a invalidação do negócio, ressaltando o risco da atividade empresarial da instituição financeira, que, diga-se, responde objetivamente pelos danos causados ao consumidor por **fortuito interno** relativo às práticas de terceiros criminosos no âmbito de operações bancárias – notadamente, às realizadas à distância e de forma eletrônica –, nos termos da súmula 479 do STJ.

Portanto, à míngua doutras provas assertivas e seguras da efetiva contratação pela autora, correta a declaração de inexistência do contrato impugnado.

Descabida, porém a devolução dobrada. A restituição dos valores descontados do benefício previdenciário da autora deve se dar de forma simples, já que não se viu má-fé por parte do banco, malgrado sua negligência e defeito no serviço a permitir a realização da operação sem o consentimento da consumidora.

Não se desconhece o que foi decidido pelo STJ, no julgamento dos Embargos de Divergência no REsp 1.413.542/RS (2013/0355826-9), acerca do debate sobre devolução simples ou dobrada de valores. Porém, como referido julgado 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 como lealdade, transparência, colaboração e informação), de se convir que, nas circunstâncias, a ré – frise-se, malgrado sua negligência

e defeito no serviço a permitir a realização da operação sem o consentimento da consumidora – não agiu com flagrante má-fé ou com claro interesse de prejudicar. Bem ou mal, os descontos se deram de boa-fé e amparados em suposto contrato firmado, gerador de engano justificado.

A restituição, portanto, deverá ocorrer de forma simples. E, ao contrário do que sustenta a apelante, os juros de mora devem mesmo incidir da data do ilícito, diante da ausência de relação contratual, na forma da súmula 54, do STJ, como determinado em sentença (notadamente fl. 277).

E não se fala em compensação, já que a autora não ficou com os referidos valores.

Está caracterizado o **ilícito** pela falha de segurança na prestação de serviços bancários, ao permitir que a operação de crédito tenha sido contraída em nome da autora, sem seu real consentimento.

Nesta mesma senda, também ficou demonstrado o **dano moral** *in re ipsa* experimentado pela autora, uma vez que é inegável a afetação psíquica da pessoa e a presumida violação de direitos da personalidade pela ilegítima contratação de empréstimo de crédito bancário, além de se ter indevidamente descontos, em concreto, de valores em seu benefício previdenciário em decorrência da operação fraudulenta, que, inda que ínfimo, tem o potencial nocivo de repercussão e desorganização financeira da autora.

Dessa forma, tenho que o dever de indenizar está mesmo evidenciado. A indenização deve ser estabelecida em quantia que, num só tempo – evitado locupletamento –, dissuada o agente de reincidir na atitude.

Nesse sentido, à vista do grau de culpa da ré e da intensidade do sofrimento causado à consumidora, a indenização fica mantida em R\$ 5.000,00, já que aludida quantia está em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, mantida a forma de atualização da sentença, tendo em vista da ausência de relação contratual.

A sentença, pois, se altera apenas para afastar a devolução em dobro. À vista do ora decidido, diante do decaimento mínimo da autora (art. 86, parágrafo único, CPC), continuará a ré a responder exclusivamente e solidariamente com a interessada pelos encargos de sucumbência já fixados na sentença.

Por fim, diante do resultado obtido neste julgamento, não se aplica o art. 85, § 11 do CPC.

3. Pelo exposto, rejeitada preliminar, provê-se parcialmente o recurso.

Vicentini Barroso