



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000413220

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003770-93.2022.8.26.0363, da Comarca de Mogi-Mirim, em que é apelante NOEMIA MOURA DO NASCIMENTO (ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA), é apelado BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº:
Apelante:
Apelado:
Foro e vara de origem:

1003770-93.2022.8.26.0363
Noemia Moura do Nascimento
Banco Pan S/A
Foro de Mogi Mirim/2ª Vara

Ementa: CIVIL. CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. EMPRÉSTIMO NÃO CONTRATADO. ENGENHARIA SOCIAL. SERVIÇO BANCÁRIO DEFEITUOSO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MORAL CONFIGURADO. DESFALCADA VERBA DE SOBREVIVÊNCIA. DESVIO PRODUTIVO. RECURSO DA AUTORA PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação da autora contra sentença de parcial procedência que declarou inexistente empréstimo fraudulento e determinou a restituição do indébito, rejeitando, porém, indenização por danos morais. Apela a autora pela indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão consiste em verificar se a contratação fraudulenta de empréstimo desconhecido implica defeito do serviço bancário a demandar indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. É de conhecimento geral que instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno decorrente de fraudes no âmbito de operações bancárias (Súmula 479/STJ), com base na teoria do risco-proveito da atividade desenvolvida.

4. A autora em momento algum consentiu com a contratação, não tendo o banco requerido comprovado que foi ela quem, de fato, contratou o empréstimo, apesar do ônus que lhe cabia (CPC, art. 373, II). Tal fato, aliado à hipervulnerabilidade da consumidora e hipossuficiência técnica-informacional para produzir prova difícil ou até impossível sobre fato negativo revela que o requerido falhou na adoção de mecanismos eficazes à prevenção de fraudes.

5. A cobrança indevida e a vinculação de empréstimo não contratado ao benefício previdenciário da autora configuram falha na prestação do serviço e dano moral in re ipsa, que independe de comprovação de prejuízo efetivo. Considerando as peculiaridades do caso, a condição da autora e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, é fixada indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00.

IV. DISPOSITIVO E TESE

6. Recurso da autora provido para fixar indenização por danos morais de R\$ 6.000,00.

Tese de julgamento: "1. A instituição financeira responde objetivamente por fraude bancária praticada por terceiros mediante técnica de engenharia social, quando falha em adotar mecanismos de segurança aptos a impedir a operação irregular. 2. A perturbação moral decorrente da contratação não reconhecida de empréstimo consignado e que ainda assim provocaram descontos indevidos em fonte única de renda para sobrevivência configura dano moral presumido. 3. A boa-fé da vítima e sua condição de consumidora hipervulnerável e hipossuficiente afastam a tese de culpa concorrente e reforçam a responsabilidade do banco pela falha na prestação do serviço."

Dispositivos relevantes citados: CF art. 5º, X; CC, arts. 186, 927 e 944; CDC, arts. 6º, VI e VIII, 14, §1º e 54-G; CPC, art. 373, II.

Jurisprudência relevante citada: TJ-SP, Apelação Cível: 10178207920248260032 Araçatuba, Relator.: Léa Duarte, j. 15/04/2025, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), p. 15/04/2025 e Apelação Cível: 10038461820238260126 Caraguatatuba, Relator.: Domingos de Siqueira Frascino, j. 04/02/2025, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), p. 04/02/2025.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos materiais e morais movida pela autora, NOEMIA MOURA DO NASCIMENTO, em face do requerido, BANCO PAN S/A.

A autora narrou ter recebido telefonema de um suposto funcionário do Banco Pan, informando que alguém havia feito empréstimo em seu nome. Ao negar reconhecer a contratação, a autora foi então orientada a realizar procedimentos no aplicativo do banco para cancelar o empréstimo.

Após realizar os procedimentos solicitados, a autora desconfiou ter caído em um golpe e, ao verificar sua conta bancária, constatou um crédito de R\$ 9.072,08. No mesmo dia, uma funcionária do Banco Pan entrou em contato com a filha da autora via WhatsApp, informando que o empréstimo havia sido cancelado, fornecendo inclusive número de protocolo. Contudo, a autora descobriu que o empréstimo não foi efetivamente cancelado e que sofreria descontos mensais em seu benefício previdenciário.

Em defesa, o BANCO PAN arguiu preliminares (afastadas). No mérito, defendeu a regularidade da contratação porque realizada eletronicamente e com prévio esclarecimento de todos os termos do empréstimo, que inclusive foi depositado em sua conta. Sob estes argumentos, aduziu não haver ilícito a demandar reparo por danos materiais ou morais.

A sentença julgou parcialmente procedente a ação, declarando a inexistência do empréstimo fraudulento e determinando a devolução do indébito, rejeitando, porém, o pedido de indenização por danos morais para "evitar o surgimento da chamada 'indústria do dano moral'":

"Ante o exposto, com resolução do mérito, nos termos do Art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, ACOLHO PARCIALMENTE os pedidos formulados e o faço apenas para: (a) confirmar a liminar de fls. 43/44, nos termos do Art. 497 do Código de Processo Civil; (b) declarar a inexistência do débito; (c) condenar o réu restituir à parte autora os valores indevidamente descontados, atualizados (tabela prática) e com juros de mora (1% ao mês) desde cada desconto, na forma da Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça, de forma simples, se o caso; (d) ressaltar que esta sentença tem natureza dúplice (em razão de as partes voltarem ao estado anterior), tendo em vista que a parte autora recebeu em sua conta (e depositou nos autos) quantia relevante (R\$ 9.072,08). Frise-se, conforme exposto acima, que a parte requerida deverá, no prazo máximo de 15 dias, a contar da publicação desta sentença no DJE, apresentar nos autos o "formulário para solicitação do MLE". Ante a sucumbência, salientando que o não acolhimento do valor apontado como indenização pelo dano moral não ocasiona reciprocidade, tema sumulado, condeno o réu ao pagamento das custas e despesas processuais comprovadas, bem como honorários advocatícios, os quais arbitro em 15% sobre o valor da condenação. Outrossim, arbitro os honorários do procurador dativo da autora, no valor correspondente da tabela OAB/DPESP, expedindo-se a respectiva certidão, com urgência. Oportunamente, arquivem-se. P.I.C. Mogi Mirim, 19 de dezembro de

2024."

Recorrendo às fls. 278/281, a autora sustenta que deve ser reconhecido o dano moral, pois foi vítima de golpe praticado por terceiros, que se passaram por funcionários do banco réu. Argumenta que é pessoa idosa e vulnerável, que agiu de boa-fé ao acreditar que estava cancelando um empréstimo indevido, e que a instituição financeira falhou no dever de segurança ao não adotar mecanismos eficazes para prevenir fraudes. Ressalta que o banco réu tem responsabilidade objetiva pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias.

É o relatório.

No caso, como cada vez mais frequente se vê nesta Corte, a autora é consumidora leiga, idosa e vulnerável, sendo mais uma vítima dos numerosos golpes mediados pelos falhos sistemas de segurança das instituições financeiras.

Vê-se que a autora em momento algum consentiu com a contratação do empréstimo desconhecido. Ao contrário, agiu de boa-fé ao acreditar que estava cancelando a transação fraudulenta. Os golpistas utilizaram técnicas de engenharia social e conseguiram efetuar transações ilícitas sem que os "sofisticados" sistemas bancários de segurança fossem capazes de detectar.

Cabe sempre lembrar que é dever da instituição financeira garantir a segurança das operações bancárias e adotar mecanismos eficazes para prevenir fraudes, especialmente em relação a consumidores hipervulneráveis. Assim, vejo que o banco réu falhou no cumprimento do dever de segurança que lhe competia, devendo assim responder pelos danos oriundos do serviço defeituoso que prestou:

"PROCESSUAL CIVIL. CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ENGENHARIA SOCIAL. CIBERSEGURANÇA. VAZAMENTO DE DADOS. FALHA DE SEGURANÇA. FRAUDE NO ÂMBITO DAS OPERAÇÕES FINANCEIRAS. RISCO-ATIVIDADE. FORTUITO INTERNO. DANOS MATERIAIS E MORAIS CONFIGURADOS. INOVAÇÃO RECURSAL. DEDUÇÃO DE TESES INÉDITAS. ALEGAÇÕES RECURSAIS NÃO ARTICULADAS EM CONTESTAÇÃO. REGRA DA EVENTUALIDADE. PRECLUSÃO. ARTS. 341, 342 E 1.014 DO CPC. RECURSO NÃO CONHECIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação do banco requerido contra sentença de procedência que reconheceu falha de segurança do serviço bancário e o condenou a indenizar a autora por danos morais (R\$ 10.000,00) e materiais (montante pago indevidamente, a ser liquidado em cumprimento de sentença). Consumidora que foi induzida por fraudadores a contratar novo empréstimo, acreditando se tratar de portabilidade. Fraude viabilizada pelo vazamento dos dados bancários confiados ao requerido. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há três questões em discussão: saber, primeiramente, (i) se as inovações recursais impedem conhecer do recurso e, não sendo o caso, se (ii) a fraude cometida por terceiros que acessaram dados confiados à requerida configura fortuito interno pelo qual responde, (iii) se desses fatos emergem o dever de indenizar por dano material e moral. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. As razões recursais trazidas pelo banco requerido destoam completamente daquelas aduzidas em contestação, tanto no aspecto fático quanto no aspecto jurídico, isto é, em primeiro grau afirmou que a autora não comprovou inexistência ou invalidade de empréstimo por cartão consignado e tampouco da prática comercial abusiva de venda casada (fatos que em nada se relacionam com os discutidos pela autora), em seguida, limitou-se a afirmar livre manifestação de

vontade da autora em contratar o originário empréstimo portabilizado (fato este também não discutido pela autora, que sempre confirmou a contratação). 4 . Contudo, em segundo grau, o requerido altera completamente suas argumentações de fato e de direito, sustentando alegações não articuladas em contestação. Desobedecida a regra da eventualidade, é de se reconhecer a preclusão operada sobre a sua defesa e a inovação recursal que pretende, negando-se conhecer do recurso sob pena de supressão de instância e ofensa ao duplo grau de jurisdição, nos termos dos arts. 341, 342 e 1.014 do CPC . IV. DISPOSITIVO E TESE 6. Recurso do requerido não conhecido. Tese de julgamento: "1 . Não se admite a dedução de teses inéditas em grau recursal, fora das hipóteses do art. 1.014 do CPC, sob pena de supressão de instância e ofensa ao duplo grau de jurisdição"

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 341, 342 e 1 .014. Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt nos EDcl no REsp 1851354/SP, Rel. Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 01/03/2021, DJe 04/03/2021; TJSP, Apelação Cível 1011885-97.2024 .8.26.0019, Rel. Léa Duarte, Núcleo de Justiça 4 .0 em Segundo Grau (Turma IV), j. 25/02/2025, p. 26/02/2025. (TJ-SP - Apelação Cível: 10178207920248260032 Araçatuba, Relator.: Léa Duarte, Data de Julgamento: 15/04/2025, Núcleo de Justiça 4 .0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), Data de Publicação: 15/04/2025)"

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA . TRANSAÇÕES ATÍPICAS. FORTUITO INTERNO. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS . RECURSO NÃO PROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou procedentes os pedidos, declarando a inexigibilidade de débito no valor de R\$ 4.727,07, bem como condenando a ré ao pagamento de R\$ 10 .000,00 a título de indenização por danos morais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há três questões em discussão: (i) apurar se a instituição financeira deve responder pela fraude bancária noticiada nos autos; (ii) analisar a configuração de danos morais indenizáveis; (iii) verificar a adequação do valor arbitrado a título de indenização por danos morais. III . RAZÕES DE DECIDIR 1. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor às relações jurídicas entre clientes e instituições financeiras, conforme Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça, sendo responsabilidade da ré assegurar a segurança das operações bancárias realizadas em suas plataformas, nos termos da teoria do risco da atividade. 2. A responsabilidade objetiva da instituição financeira decorre de sua falha em adotar mecanismos eficazes para prevenir fraudes, especialmente ao permitir transação incompatível com o perfil de consumo da cliente, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor . 3. A utilização de senha ou token, por si só, não afasta a responsabilidade objetiva da ré, sendo essencial a adoção de medidas complementares de segurança para detectar movimentações atípicas e evitar fraudes. 4. A conduta da autora ao seguir as orientações dos golpistas revela-se escusável, pois decorre da estratégia de engenharia social empregada, agravada por e-mails enviados pela ré que contribuíram para a credibilidade da fraude . 5. A falha no dever de segurança por parte da ré, somada à negatificação indevida do nome da autora e à necessidade de despender esforços para solucionar o problema, ultrapassa o mero aborrecimento, configurando danos morais indenizáveis. 6. O valor de R\$ 10 .000,00 fixado a título de danos morais observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, merecendo relevo que a ré procedeu à negatificação da autora em descumprimento a medida judicial deferida nestes autos. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso não provido. Tese de julgamento: A instituição financeira responde objetivamente por danos decorrentes de fortuito interno relacionado a fraudes bancárias, nos termos da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça . A ausência de medidas de segurança para detectar movimentações

atípicas e evitar fraudes caracteriza falha na prestação de serviços e gera o dever de indenizar. Danos morais são configurados quando a falha na prestação de serviços causa sofrimento que ultrapassa o mero aborrecimento, especialmente quando há negativação indevida, contrária a ordem judicial e que implica notoriamente na perda de tempo útil. Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, artigo 14, § 3º, inciso II; Código de Processo Civil, artigo 85, §§ 2º e 11; Súmulas nº 297 e 479 do Superior Tribunal de Justiça. Jurisprudência relevante citada: Superior Tribunal de Justiça, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12.09.2023; Superior Tribunal de Justiça, AgInt no AREsp 566793/SP, Rel. Ministra Maria Isabel Gallotti, julgado em 29.09.2020; Tribunal de Justiça de São Paulo, Apelação Cível nº 1000417-50.2024.8.26.0177, Rel. Des. Décio Rodrigues, julgado em 29.10.2024. (TJ-SP - Apelação Cível: 10038461820238260126 Caraguatatuba, Relator.: Domingos de Siqueira Frascino, Data de Julgamento: 04/02/2025, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), Data de Publicação: 04/02/2025)"

Quanto aos danos morais, restou mais do que evidente que ocorreram em dimensões que em muito ultrapassam o mero aborrecimento, pois o comprometimento da única fonte de renda que serve de sobrevivência certamente provoca angústia, aflição e abalo psicológico que não podem ser invalidados e muito menos reduzidos a pretensa "industrialização do dano moral".

A autora, pessoa idosa e pensionista, viu-se repentinamente endividada e com única fonte de subsistência comprometida por fraude que poderia – e deveria – ter sido detectada e obstada pela instituição financeira, havendo firme jurisprudência no sentido de que o desfalque ilegal em verba de sobrevivência, configura dano moral presumido, dispensando prova concreta do abalo provocado.

O arbitramento do valor da indenização há que ser feito "com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e ao porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."(STJ - Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000)

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo consumidor e fornecedor de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

E, nessa linha, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, deve ser fixada indenização no importe de R\$ 5.000,00. A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor, para neutralizar os efeitos negativos da longa jornada percorrida pela autora e de todos transtornos experimentados. O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data da citação e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento, nos termos das súmulas 54 e 362 do STJ e dos arts. 389, 404 e 406 do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autora para fixar indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais).

Pela sucumbência, arcará o recorrido integralmente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% do valor do proveito econômico obtido pela causa, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015.

Autorizada compensação com eventuais haveres apurados em liquidação.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC. Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora