



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000424815**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023663-72.2020.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante LURDES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO PAN S/A.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

**MARCOS DE LIMA PORTA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Apelação: 1023663-72.2020.8.26.0482**

**Apelante: Lurdes da Silva**

**Apelado: Banco Pan S.A.**

**Comarca: Presidente Prudente**

**Voto n. 10.412**

**Apelação. Ação Declaratória c.c. Reparação de Danos Morais. Contrato de crédito bancário. Alegação de descontos indevidos em virtude de contratação fraudulenta. Sentença de parcial procedência para devolução do indébito de forma dobrada, condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais em R\$ 3.000,00 e declaração da inexistência da relação jurídica. Irresignação da autora que quer a majoração do *quantum* indenizatório e a restituição do indébito em dobro. Falha na prestação de serviço. Banco que não se desincumbiu de demonstrar a validade do contrato. Banco que não apelou. Valor de R\$3.000,00 coerente com o dano sem ensejar enriquecimento ilícito. Sentença**

**mantida. Recurso improvido.**

Trata-se de ação declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais proposta por Lurdes da Silva em face de Banco Pan S.A. alegando, em síntese, que foi surpreendida pela informação da existência de descontos incidindo sobre seu benefício previdenciário oriundos de contrato de empréstimo por meio de cartão de crédito juntamente ao réu que afirma não ter contratado (contrato nº 740637689). Requereu a procedência do pedido para declarar a inexistência do débito, bem como condenar o requerido ao pagamento de indenização por danos morais e restituição do indébito.

Sobreveio a r. sentença de fls. 414/420, que julgou o pedido parcialmente procedente para: i) declarar a inexistência do contrato nº 740637689; ii) condenar o requerido a restituir à parte autora os valores descontados indevidamente, de maneira simples, para cobranças realizadas até 30.03.2021 e, de forma dobrada, os valores eventualmente efetuados após tal data, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, a partir de cada desconto, podendo deduzir dos valores a restituir

as quantias comprovadamente creditadas na conta bancária da parte autora, por força do empréstimo, também corrigida monetariamente pela Tabela Prática do TJ/SP a contar de cada crédito; iii) condenar o requerido a pagar à parte autora, a título de compensação pelos danos morais sofridos, a quantia de R\$ 3.000,00 (três mil reais) corrigida monetariamente pela Tabela Prática do TJSP e acrescida de juros de mora de 1% ao mês, a partir da data desta sentença; iv) condenar o requerido ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Apela a requerente, às fls. 427/436, pugnando pela majoração do *quantum* indenizatório.

Contrarrazões de apelação às fls. 456/463.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**Esse é o relatório.**

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

Contudo, o recurso não merece provimento.

Saliento que se aplica ao presente caso o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula n.º 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que possui o seguinte enunciado:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Incontroversa a natureza fraudulenta do contrato de empréstimo nº 740637689.

O requerido enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se organiza empresarialmente para oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade do banco, como prestador de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e §3º, do Código de Defesa do Consumidor). Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma, segundo Carlos Roberto Gonçalves:

(...) funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferir os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: *Ubi emolumentum, ibi onus*. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Conforme denoto na teoria do risco

do negócio, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

Neste diapasão, forçoso reconhecer que o banco não se desincumbiu de comprovar a validade do contrato impugnado, nascendo o direito de a parte lesada ser ressarcida pelos prejuízos.

Verifico o fortuito interno da instituição financeira, sob a qual recai a responsabilidade objetiva de indenização pelo dano causado; aliás, essa é a inteligência da Súmula 479 do STJ, que tem o seguinte enunciado:

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (SÚMULA 479, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012).

No que concerne aos danos morais, no entanto, razão não assiste à apelante. O dano moral revela-se na repercussão de índole não patrimonial da conduta ofensiva. Em outras palavras, traduz em consequências que afetem contexto social, familiar,

econômico, comunitário da vítima.

A responsabilidade civil está alicerçada no princípio de que ninguém pode prejudicar o interesse ou o direito de outra pessoa sem ser responsabilizado. O dever de indenizar decorre do preceito contido no art. 5º, X, da Constituição Federal, que determina serem invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, garantindo o direito à indenização por dano material ou moral decorrente de sua violação.

Conforme definição de Maria Helena Diniz:

“O dano moral vem a ser a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa natural ou jurídica (CC, art. 52; Súmula 227 do STJ), provocada pelo fato lesivo. Qualquer lesão que alguém sofra no objeto de seu direito repercutirá, necessariamente, em seu interesse; por isso, quando se distingue o dano patrimonial do moral, o critério de distinção não poderá ater-se à natureza ou índole do direito subjetivo atingido, mas ao interesse, que é pressuposto desse direito, ou ao efeito da lesão jurídica, isto é, ao caráter de sua repercussão sobre o lesado, pois somente desse modo se poderia falar em dano moral, oriundo de uma ofensa a um bem material, ou em dano patrimonial indireto, que decorre de evento que lesa direito da personalidade ou extrapatrimonial, como, p.ex., direito à vida, à saúde, provocando também um prejuízo patrimonial, como incapacidade para o trabalho, despesas com tratamento” (Curso de Direito Civil Brasileiro vol. 7: Responsabilidade civil. 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2014, páginas 108-110).

Em verdade, nem toda situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento justificará reparação, mas apenas aquelas situações suficientemente graves para comprometer a dignidade

humana em seus diversos aspectos.

Mero aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porque corriqueiros e inerentes à vida em sociedade. Fazem parte da normalidade do dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre amigos e até no ambiente familiar.

O dano moral é aquele que afeta a reputação, o crédito, o bom nome profissional e o conceito social da pessoa, resultando em dor profunda e grande tristeza. Portanto, considera-se dano moral indenizável a dor subjetiva e interna que, escapando à normalidade do cotidiano do indivíduo médio, cause uma ruptura em seu equilíbrio emocional, interferindo significativamente em seu bem-estar.

Também merece destaque a lição sempre pertinente de Sérgio Cavalieri Filho, segundo o qual:

"(...) mero inadimplemento contratual, mora ou prejuízo econômico não configuram, por si sós, dano moral, porque não agridem a dignidade humana. Os aborrecimentos dele decorrentes ficam subsumidos pelo dano material, salvo se os efeitos do inadimplemento contratual, por sua natureza ou gravidade, exorbitarem o aborrecimento normalmente decorrente de uma perda patrimonial e também repercutirem na esfera da dignidade da vítima, quando, então, configurarão o dano moral (...)" (Programa de Responsabilidade Civil, São Paulo: Ed. Atlas, 2007, p. 80/81).

À luz dessas ponderações, embora

reste claro que a parte requerente experimentou aborrecimento, não se vislumbra na conjuntura descrita potencial para gerar sofrimento, angústia ou abalo psicológico contundentes de forma a amparar sua pretensão indenizatória.

Importante observar que o banco não apelou quanto à condenação ao pagamento da indenização.

Por conta disso, ele deve ser mantido, e o valor fixado de R\$ 3.000,00 demonstra-se razoável sem ensejar enriquecimento ilícito.

Nesse sentido, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu recentemente:

"APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO C.C. INDENIZAÇÃO DE DANO MORAL E RESTITUIÇÃO DE DANO MATERIAL – CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – DESCONTO DE PARCELAS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO – FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – DANOS MORAIS – QUANTUM INDENIZATÓRIO – JUROS DE MORA – TERMO 'A QUO' DE INCIDÊNCIA – I – Sentença de parcial procedência – Apelo do réu – II - Caracterizada relação de consumo – Inversão do ônus da prova – Não comprovação de que o autor contraiu os débitos relativos aos contratos objeto da ação – Negligência do réu ao descontar do benefício previdenciário do autor parcelas de empréstimos por ele não contratados – Falha na prestação de serviços - III – As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno – Orientação adotada pelo STJ em sede de recurso repetitivo – REsp nº 1.199.782/PR – Art. 1.036 do NCPC – Súmula nº 479 do STJ – IV - Dano moral caracterizado – Art. 5º, X, da CF, e arts. 186 e 927 do CC – O fato de o autor ter indevidamente descontadas de seu benefício previdenciário parcelas de empréstimos não

contratados, privando-o de parte dos recursos necessários à sua sobrevivência, traz-lhe inegável prejuízo – Indenização devida, devendo ser fixada com base em critérios legais e doutrinários – V - Indenização reduzida de R\$10.000,00 para R\$2.000,00, ante as peculiaridades do caso, quantia suficiente para indenizar o autor e, ao mesmo tempo, coibir o réu de atitudes semelhantes – VI - Por se tratar de responsabilidade civil extracontratual, os juros de mora devem incidir a contar do evento danoso, nos termos da Súmula nº 54 do STJ - VII - Determinada a expedição de ofício ao MP, para se apurar a responsabilidade criminal da instituição financeira ré, pela sua eventual participação na fraude da qual foi vítima a parte autora - Sentença parcialmente reformada - Deixa-se de majorar os honorários advocatícios recursais, com fundamento na tese do Tema nº 1.059, fixada pelo STJ – Apelo parcialmente provido". (TJSP; Apelação Cível 1006849-46.2023.8.26.0266; Relator Desembargador (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itanhaém - 2ª Vara; Data do Julgamento: 18/03/2025; Data de Registro: 18/03/2025).

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária - Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais - Sentença de parcial procedência, que reconheceu a inexistência de relação jurídica entre as partes relativamente ao empréstimo consignado nº 12868472, e condenou o réu à restituição simples dos valores descontados da autora - Inconformismo da autora, que busca reparação por dano moral e a restituição em dobro dos valores descontados de seu benefício. Fraude incontroversa envolvendo a celebração do empréstimo bancário nº 12868472. Anulação do contrato de empréstimo bancário que se impõe. Aplicação do disposto no art. 182, do Código Civil - Cancelamento do empréstimo que implica na restituição das partes ao estado anterior - Não cabimento da devolução em dobro, que fica afastada, diante da ausência de má-fé do réu e da data da celebração do contrato (janeiro de 2020). Restabelecimento do contrato anterior que se impõe (nº 6753591) e devolução, pelo autor, dos valores creditados em sua conta por força do contrato fraudulento, autorizada a compensação. Situação dos autos em que o autor contratou novo empréstimo para quitar o contrato fraudulento (nº 14870079). Quantia que também deve ser utilizada para quitação do contrato anterior (nº 6753591), compensando-se. III. Danos morais configurados. Descontos indevidos que incidiram sobre verba de caráter alimentar. Indenização ora fixada em R\$ 2.000,00 (dois mil reais), em atenção às circunstâncias particulares do caso. Sentença reformada em parte, com redistribuição do ônus sucumbencial – Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1004849-37.2024.8.26.0590; Relator Desembargador (a):

Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/03/2025; Data de Registro: 10/03/2025)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATO BANCÁRIO. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame Maria Araujo de Oliveira ajuizou ação contra o Banco C6 Consignado S/A, alegando descontos indevidos em seu benefício previdenciário decorrentes de um contrato de empréstimo não reconhecido. A sentença declarou a inexistência do contrato e determinou a restituição dos valores descontados, além de indenização por danos morais. II. Questão em Discussão. 2. A questão em discussão consiste em (i) a validade do contrato de empréstimo e (ii) a responsabilidade do banco pelos descontos indevidos. III. Razões de Decidir. 3. O banco não comprovou a autenticidade do contrato, não se desincumbindo do ônus da prova, conforme o artigo 373, inciso II, do CPC. 4. A responsabilidade do banco é objetiva, devendo responder pela falha de segurança que permitiu a fraude, sendo cabível a indenização por danos morais. Contudo, o valor deve atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, não havendo falar em majoração. IV. Dispositivo e Tese. 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco por falha de segurança. 2. A inexistência de contrato válido justifica a devolução dos valores descontados e a indenização por danos morais, que foram bem estabelecidos em R\$2.000,00. Legislação Citada: Código de Processo Civil, art. 373, II. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1002001-92.2024.8.26.0100, Rel. Castro Figliolia, 12ª Câmara de Direito Privado, j. 01.11.2024. STJ, REsp 318379/MG, Min. Nancy Andrighi (TJSP; Apelação Cível 1001335-63.2024.8.26.0077; Relator Desembargador (a): Olavo Sá; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Birigui - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2025; Data de Registro: 27/02/2025)

Considerando o desprovimento do recurso, é o caso de fixar honorários de sucumbência em favor do recorrido, parte vencedora. Tendo isso em vista, e com base em juízo de equidade, razoável e proporcional a fixação do valor de R\$900,00 (novecentos reais) a este título, com fundamento no art. 85, §8º, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

processual.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais (EDROMS 18205/SP-STJ, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).

Atentem as partes, e desde já se considerem advertidas, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Nestes moldes, nego provimento ao recurso.

**MARCOS DE LIMA PORTA**

Relator