



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000430540

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000098-97.2024.8.26.0269, da Comarca de Itapetininga, em que é apelante BANCO PAN S/A, é apelado LUIZ EDUARDO DE MEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

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: **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 CRISTINA ZUCCHI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

RUI PORTO DIAS

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1000098-97.2024.8.26.0269

Apelante: Banco Pan S/A

Apelado: Luiz Eduardo de Meira

Comarca: Itapetininga - 2ª Vara Cível

Juiz(a) de 1ª Instância: Aparecido Cesar Machado

Voto nº 1004

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO.
BANCÁRIOS. CARTÃO DE CRÉDITO (RMC).
PARCIAL PROVIMENTO.**

CASO EM EXAME:

Luiz Eduardo De Meira ajuizou ação contra Banco Pan S/A, visando a declaração de inexigibilidade de contratos e a restituição de valores descontados indevidamente, além de indenização por danos morais. A sentença de primeira instância julgou procedentes os pedidos do autor.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

A questão em discussão consiste em (i) verificar a regularidade dos contratos de cartão de crédito consignado e (ii) a existência de danos morais decorrentes dos descontos indevidos.

III. RAZÕES DE DECIDIR:

O contrato 756348792-0 foi considerado regular, pois o banco apresentou documentos que comprovam a contratação e utilização do crédito pelo autor.

O contrato 758942881-7 foi declarado inexigível, pois não houve comprovação de contratação válida pelo banco.

IV. DISPOSITIVO E TESE:

Recurso parcialmente provido. Declarada a inexigibilidade do contrato 758942881-7, com restituição dos valores descontados. Afastada a condenação por danos morais. Redistribuição do ônus sucumbencial

Tese de julgamento: 1. A regularidade de um contrato deve ser comprovada pela instituição financeira. 2. A inexistência de prova de contratação válida justifica a declaração de inexigibilidade do débito.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 2º, caput; art. 3º, caput e § 2º. Código de Processo Civil, art. 85, §§ 2º e 8º; art. 1.026, § 2º. **Jurisprudência Citada:** TJSP, Apelação Cível 1003979-80.2023.8.26.0572, Rel. Inah de Lemos e Silva Machado, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 29.10.2024.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 239/242, julgou procedentes os pedidos formulados por Luiz Eduardo De Meira em face do Banco Pan S/A, para declarar a inexigibilidade dos contratos mencionados nestes autos e na ação movida sob nº 1000099-82.2024.8.26.0269 e, por consequência, condenar o réu a restituir em favor do autor o indébito representado pelos descontos indevidos noticiados nos autos, corrigidos a partir de cada desembolso, apurados em sede de liquidação. Condenou, ainda, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. Tornou definitivas as decisões que deferiram a tutela provisória de urgência. Autorizou a compensação dos valores devidos com o montante que efetivamente foi disponibilizado em favor do autor, o que deverá ser apurado em sede de liquidação de sentença. Sucumbente, arcará o réu com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixou em 10% do valor da condenação.

Irresignado, em apelação (fls. 245/261), o banco réu sustenta que o contrato foi regularmente firmado e assinado pelo autor, com todas as informações claras e destacadas, cumprindo o dever de informação. Argumenta que o cartão consignado difere de um empréstimo consignado e que o autor utilizou o crédito concedido, o que comprovaria a regularidade da contratação. Pede a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos do autor, ou, alternativamente, a redução da indenização por danos morais.

Contrarrazões vieram às fls. 269/281.

Recurso formalmente em ordem, tempestivo, devidamente processado e recolhido o preparo (fls. 262/263; fls. 298; fls. 301/303).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso merece parcial provimento.

Consta dos autos que o autor é beneficiário do INSS. Notou descontos em seu benefício de Contrato de Cartão número 756348792-0 Cbc/Banco 623 -



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Banco Pan S.A no valor de R\$60,60, está ativo desde 04/05/2022. Narra que representantes do banco ofereceram um empréstimo e, acreditando ser um empréstimo consignado comum, optou por contratar. Porém, relata que fora ludibriado com a realização de operação diferente da oferecida, aduzindo que a instituição financeira realizou, sem o seu consentimento, contratação de Cartão de Crédito com Reserva de Margem Consignável (RMC) realizada sem sua autorização.

Por meio de decisão, o juízo a quo, apensou a estes autos o processo de 1000099-82.2024.8.26.0269, pois entendeu que o autor requereu a suspensão dos descontos relativos ao contrato número 758942881-7 - Cbc/Banco 623 - Banco Pan S.A, no valor mensal de R\$60,60. Concluiu pela existência de conexão entre aquela demanda e estes autos para julgamento conjunto.

Tutela deferia em ambos os feitos.

Devidamente citado, o banco réu apresentou contestação às fls. 145/154, arguindo preliminarmente a falta de interesse de agir por parte do autor e impugnando a concessão dos benefícios da justiça gratuita. Ainda em preliminar, arguiu conexão entre essa e a ação 1000099-82.2024.8.26.0269. No mérito, defendeu a improcedência dos pedidos, alegando, em síntese, que não houve falha na prestação de seus serviços, atuando de boa-fé e em conformidade com os contratos celebrados entre as partes. Impugnou o pedido de restituição em dobro dos valores, a ocorrência de danos morais e a extensão da indenização pleiteada. Juntou documentos de contratos.

Réplica às fls. 206/213.

Por fim, sobreveio a sentença de procedência nos termos já relatados.

Primeiramente, importante frisar que são discutidos dois contratos (i) **756348792-0** destes autos e (ii) contrato de nº **758942881-7** do processo 1000099-82.2024.8.26.0269 apensos a estes autos.

É certo que a relação estabelecida entre as partes se submete ao Código de Defesa do Consumidor, em que o autor é pessoa física que utiliza serviço como

destinatário final, enquadrando-se no conceito de consumidor (art. 2º, caput, do CDC), e o banco apelado é pessoa jurídica privada que desenvolve atividade de prestação de serviços (art. 3º, caput, do CDC).

Vale ressaltar que o § 2º do art. 3º do CDC elenca como serviço qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, *“inclusive as de natureza bancária, financeira e de crédito”*, tendo a Súmula 297 do STJ sedimentado o entendimento de que *“o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Porém, a aplicação do CDC não exime o consumidor de produzir a prova do fato constitutivo de seu direito.

Conforme se extrai dos autos, o autor afirma que procurou o banco réu, no período de maio de 2022, para contratar um empréstimo consignado comum, no entanto, à revelia de sua vontade, o produto contratado foi um cartão de crédito consignado, sendo que ao efetivar a contratação não lhe foram prestadas as devidas informações, razão pela qual sustenta a abusividade da contratação.

Porém, nenhuma dessas alegações restou demonstrada quanto ao contrato **756348792-0**.

Já o réu, por sua vez, juntamente com sua contestação, apresentou documentos do contrato 756348792-0 como “Termo de Adesão ao Regulamento de Cartão de Crédito e Cartão de Crédito Consignado PAN” emitido aos 04/05/2022; “Termo de Consentimento Esclarecido do Cartão de Crédito Consignado” também emitido em 04/05/2022; “Autorização de acesso aos dados da Previdência Social” em que o autor expressamente permite que seu benefício seja desbloqueado para que seja possível realizar a contratação de empréstimo consignado ou cartão consignado de benefícios do INSS; todos assinados digitalmente pela autor, com informação de assinatura eletrônica, realizadas por meio do mesmo IP, com a mesma geolocalização, na mesma data e hora, e confirmados por meio de selfie tirada pelo próprio autor e escaneamento de seu documento de identidade, conforme bem se depreende dos documentos juntados às fls. 167/179. Além disso, juntou faturas

diversas do cartão de crédito em que constam pagamentos parcelados (fls. 157/166).

Importante frisar que em manifestação de réplica o autor confirma que recebeu depósito de valores em conta de sua titularidade, no seguinte trecho de fl. 208: *“No caso, o consumidor foi induzido a erro pois requereu a contratação de um empréstimo consignado, **recebeu o dinheiro em sua conta como TED e está sendo cobrado por um serviço quando na verdade contratou outro.**”* Grifei.

O que resta claro nos autos, em verdade, é que houve a efetiva contratação e, conseqüentemente a regular consignação em benefício ao longo de mais de 2 (dois) anos sem que o autor sequer tivesse desconfiado de suposto equívoco, o que soa minimamente improvável posto que, ainda que não tivesse havido a intenção de contratação de mencionado cartão, houve sim a aceitação tácita do mesmo e, conseqüentemente, de suas condições.

Destaca-se, aqui, que os documentos apresentados pelo banco descrevem o aceite quanto à política de biometria facial, bem como o momento de captura da “*selfie*”, salientando a geolocalização do autor, endereço IP, ID do dispositivo eletrônico em que foi realizada a operação, assinatura eletrônica e escaneamento do documento pessoal do apelado.

A respeito da legitimidade da contratação eletrônica, invoca-se a Instrução Normativa INSS n. 28/2008, *in verbis*:

Art. 3º Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão por morte, pagos pela Previdência Social, poderão autorizar o desconto no respectivo benefício dos valores referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito concedidos por instituições financeiras, desde que:

III - a autorização seja dada de forma expressa, por escrito ou por meio eletrônico e em caráter irrevogável e irretratável, não sendo aceita autorização dada por telefone e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova de ocorrência.

Nessa linha, verifica-se que a instituição financeira demonstrou, por

meio idôneo, a existência de relação jurídica entre as partes litigantes e a regularidade da contratação, restando, portanto, afastada a pretensão indenizatória ajuizada. Em que pese o contrato juntado pelo Banco possua conteúdo genérico, a foto (selfie) da apelada e demais rastros digitais, comprovam a contratação e plena ciência dos termos.

Friso, em momento algum o autor nega a contratação do **contrato 756348792-0**. Ao contrário, afirma ter contratado bem como utilizado os valores a ela disponibilizados. O que alega ter ocorrido, em verdade, é ter acreditado contratar uma coisa em lugar de outra e, se isso de fato ocorreu, foi por sua exclusiva culpa, já que os termos eram claros e as informações necessárias estavam presentes em todos os documentos.

Paira dúvida sobre a necessidade de provimento jurisdicional para cancelamento do cartão em tela, visto que o autor não provou sequer tê-lo solicitado extrajudicialmente, com recusa do requerido. O requerente pede apenas o cancelamento do cartão pois não deseja mais mantê-lo, por considerá-lo excessivamente oneroso. Contudo, o mutuário tem o direito de pedir o cancelamento do cartão de crédito a qualquer momento, o que não exclui o dever de liquidar, nos termos contratuais pactuados, o saldo devedor em aberto, obrigando a instituição financeira a excluir o desconto de RMC somente quando não houver saldo a pagar.

A propósito:

Nesse sentido:

APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO BANCÁRIO. CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO – RMC. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de cancelamento de cartão de crédito consignado. Sentença de improcedência. Insurgência do autor. Conhecimento do recurso, delimitação da insurgência do autor em suas razões recursais. Não configuração de sentença extra petita. Princípio da congruência relacionado ao pedido e não à fundamentação. Razões de decidir como esteio para afastamento do pedido de cancelamento diante da regularidade da contratação. O cancelamento do cartão é providência a não demandar a intervenção judicial, nos termos do artigo 17-A, da Instrução



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Normativa INSS/PRES nº 28/08. Requerimento não comprovado no caso concreto. Comprovação da utilização do cartão para saques e compras, bem como o respectivo desconto não foram comprovados. Termo de adesão que não se confunde com efetiva utilização do crédito posto à disposição. Exibição de documentos complementares injustificável. RECURSO DO AUTOR NÃO PROVIDO, sentença mantida. (TJSP; Apelação Cível 1003979-80.2023.8.26.0572; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de São Joaquim da Barra - 2ª Vara; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024).

Todavia, no que diz respeito ao contrato **758942881-7** do processo 1000099-82.2024.8.26.0269, não merece reforma nesse ponto.

Ressalta-se que há o pedido expresso do banco réu, em sede de contestação pela conexão dos processos conforme fl. 147.

No entanto, nenhum indício lícito da contratação foi apresentado pelo requerido em suas manifestações, tanto em contestação quanto em apelação.

Desse modo, a declaração de inexistência da relação jurídica é medida que se impõe.

Isto porque, não comprovada a regularidade do contrato, e estando ausente elementos que comprovem a aquiescência da parte autora ao pactuado, o negócio jurídico é inexistente, bem como fora observado na origem.

Quanto à responsabilidade da requerida, a despeito de não ter se comprovado má-fé ou dolo da instituição bancária, constata-se falha de serviço no ato de formalizar contrato a despeito das cautelas necessárias. Trata-se, portanto, de inescusável defeito no serviço prestado pelo banco.

Assim, portanto, deve-se manter a condenação ao réu para restituir ao autor os valores indevidamente descontados, a serem apurados em liquidação de sentença, com correção monetária a partir de cada desconto efetuado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No que diz respeito aos danos morais, consigno que nem toda situação de sofrimento, transtorno ou aborrecimento enseja tal tipo de reparação, mas apenas ocasiões graves o suficiente para afetar a dignidade humana. Somente se admite como dano moral indenizável aquele que atinge a honra e dá causa à dor subjetiva, que transcende a normalidade dos dissabores cotidianos e é efetivamente responsável pela ruptura no equilíbrio emocional do indivíduo, o que interfere de modo intenso e significativo em seu bem-estar.

Neste cenário, não se trata de dano *in re ipsa*, incumbindo à parte que o requer, comprovar fazer jus ao pedido de indenização por dano moral, o que não ocorreu.

Ocorre que de acordo com todo o constante dos autos não há qualquer comprovação de situações excepcionais geradas pelos débitos irregulares que pudessem ensejar situações outras de constrangimento superior ao tido por natural diante de uma situação como a apresentada.

Aliás, embora tenha ocorrida cobrança do respectivo contrato, anteriormente à sentença declaratória de inexistência de débito, para ser passível de indenização, o dano deve ultrapassar os limites do mero aborrecimento cotidiano e gerar graves máculas à honra e à imagem do ofendido. Tais fatos não podem ser presumidos, cabendo à parte interessada a comprovação das circunstâncias excepcionais que autorizam a sua caracterização.

Nesse sentido:

APELAÇÃO – DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO – BANCÁRIOS - AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE E INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL – Contratação de empréstimo consignado – Procedência parcial – Inconformismo de ambas as partes – Falta de interesse recursal do autor – Preliminar afastada - Inexistência de relação jurídica entre o requerente e o banco – Perícia grafotécnica constatou a falsidade da assinatura – Ausência de descontos no benefício previdenciário do autor – Suspensão da cobrança em data anterior ao vencimento da primeira parcela – Dano material



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

não caracterizado – Precedente deste E. Tribunal de Justiça - Não houve a privação de recursos – Mero aborrecimento – Vedação ao enriquecimento sem causa – Devolução do valor liberado em conta de titularidade do autor – DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DO RÉU e JULGARAM PREJUDICADO O RECURSO DO AUTOR. (TJ-SP - Apelação Cível: 10373766220218260100 São Paulo, Relator: Regina Aparecida Caro Gonçalves, Data de Julgamento: 30/08/2024, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2), Data de Publicação: 30/08/2024).

Da leitura dos autos, portanto, não se retira qualquer evidência de dano de tal natureza causado à requerente, a extrapolar os transtornos da vida cotidiana. Ainda que os acontecimentos narrados tenham causado preocupação, aborrecimento e prejuízo financeiro, não se constata lesão subjetiva que enseje indenização por danos morais. A restauração do *status quo ante* é suficiente para resolução apropriada da controvérsia. De modo que se acolhe o recurso da ré neste aspecto, afastando a condenação em danos morais.

Ante o exposto, voto pelo **PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, para reformar a r. sentença e julgar parcialmente procedentes os pedidos iniciais, declarando-se a inexigibilidade tão somente do contrato 758942881-7, assim condenar o réu a restituir ao autor os valores indevidamente descontados, a serem apurados em liquidação de sentença, com correção monetária a partir de cada desconto efetuado e a restauração do *status quo ante*. Afastando a condenação de danos morais, nos termos da fundamentação.

Diante do resultado proferido, de rigor a redistribuição do ônus sucumbencial. Ante ao decaimento da indenização dos danos morais, as custas processuais serão divididas proporcionalmente, com cada parte arcando com o percentual de 10 % sobre o efetivo proveito econômico auferido respectivamente, ressalvada a gratuidade concedida na origem (fl. 63).

Consideram-se prequestionados todos os temas e dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em vista que as matérias foram, efetivamente, decididas neste recurso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa (art. 1.026, § 2º, do CPC).

RUI PORTO DIAS

Relator