



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000430568

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002205-31.2023.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante CARLOS ALBERTO DE CAMARGO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO PAN S/A e BANCO ITAÚ CONSIGNADO 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: **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 CARLOS EDUARDO PACHI (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 1002205-31.2023.8.26.0114

Apelante: Carlos Alberto de Camargo

Apelados: Banco Pan S/A e Banco Itaú Consignado S.a

Comarca: Campinas - 8ª Vara Cível

Juiz(a) de 1ª Instância: Carlos Eduardo Mendes

Voto nº 3034

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS.
PARCIAL PROVIMENTO.**

I. CASO EM EXAME:

Ação declaratória de inexistência de débito com pedido liminar e condenação em danos morais e materiais proposta por Carlos Alberto de Camargo contra Banco Pan S.A. e outros. Autor alega ter sido vítima de golpe relacionado a empréstimos consignados realizados em seu nome sem autorização, solicitando a suspensão de descontos, reconhecimento de nulidade de contratos e indenização.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade das instituições financeiras e da empresa corré GL Soluções e Intermediações Ltda pelo alegado golpe e os danos decorrentes.

III. RAZÕES DE DECIDIR:

Não há evidência de que as instituições financeiras tenham contribuído para a fraude. Autor não demonstrou nexo causal entre a atuação dos réus e os danos alegados. A empresa corré GL Soluções e Intermediações Ltda foi revel e, diante da ausência de dados que identifiquem outros envolvidos, é legítima sua responsabilização pelos prejuízos sofridos pelo autor. A corré deverá restituir ao autor todas as quantias descontadas para pagamento das parcelas do contrato, bem como boletos pagos. Danos moral caracterizado. Indenização arbitrada de R\$ 5.000,00.

IV. DISPOSITIVO E TESE:

Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras não são responsáveis por fortuitos externos. 2. Empresa corré deve indenizar o autor pelos danos materiais e morais.

Legislação Citada: Código de Processo Civil, art. 487, inciso I; art. 85, § 2º. Código de Defesa do Consumidor, art. 2º, caput; art. 3º, caput e § 2º. **Jurisprudência Citada:** TJSP, Apelação Cível 1016554-47.2024.8.26.0003, Rel. Sergio Gomes, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 11/11/2024.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta contra a sentença proferida às fls. 386/390, alvo de embargos de declaração às fls. 397/406, os quais foram rejeitados, que em sede de ação declaratória de inexistência de débito com pedido liminar e condenação em danos morais e materiais proposta por Carlos Alberto de Camargo em face de Banco Pan S.A. e outros, julgou improcedentes os pedidos iniciais nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Ainda, condenou a parte autora ao pagamento de custas e de despesas processuais, além de honorários sucumbenciais que fixou em 10% do valor da causa, observada a gratuidade de justiça concedida.

Inconformado, o autor interpôs apelação (fls. 421/428), argumenta que foi ludibriado por um representante da instituição, que o induziu a acreditar que estava contratando uma redução de juros, quando, na realidade, celebrou novos empréstimos consignados, comprovando a devolução imediata dos valores recebidos. Além disso, critica a ausência de comprovação da validade da assinatura digital e invoca jurisprudência para sustentar o dano moral decorrente da conduta ilícita, pedindo a reforma da decisão para acolher seus pedidos iniciais, incluindo indenização.

Recurso formalmente em ordem, tempestivo e devidamente processado. Preparo dispensado de recolhimento vez que conferida a gratuidade de justiça à autora em fls. 51.

Contrarrazões vieram às fls. 464/480 e fls. 502/533.

Não consta oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória com pedido de tutela de urgência e indenização por danos morais e materiais proposta por Carlos Alberto de Camargo contra o Banco PAN S/A, GI Soluções E Intermediações Ltda. e Banco Itaú Consignado S.A. Narra o autor ter sido vítima de um golpe relacionado a empréstimos consignados realizados em seu nome sem autorização. Alega que foi abordado por atendentes que prometeram a redução de juros de empréstimos anteriores e, acreditando na proposta, forneceu documentos pessoais e realizou transferências. Posteriormente, percebeu que valores foram creditados em sua conta,

vinculados a cartões de crédito consignado não solicitados, e orientado a devolver tais valores, o que fez. Mais tarde, tomou ciência de descontos mensais indevidos em seu benefício, recebendo inclusive faturas de valores supostamente sacados. Diante da situação, registrou boletim de ocorrência e apurou que os débitos indevidos somavam R\$ 13.224,00 até então. Diante dos fatos, requereu judicialmente a suspensão imediata dos descontos, a apresentação dos contratos questionados, o reconhecimento da inexistência ou nulidade dos contratos nº 344441088-4, 648505817 e 761050293-7, além da devolução em dobro dos valores descontados indevidamente e indenização por danos morais.

O Banco Itaú Consignado S/A apresentou sua contestação às fls. 58/76. Sustentou que a contratação ocorreu de forma legítima, sem qualquer comunicação da autora acerca do recebimento dos valores do empréstimo em sua conta. Além disso, apontou inconsistências na narrativa da autora, como a demora em buscar a via judicial e contradições quanto à suposta fraude. O réu também enfatizou a necessidade de apresentação de extrato bancário que comprove a ausência de recebimento do valor emprestado. Ao final, pleiteou a total improcedência da ação.

Réplica às fls. 163/173.

Por sua vez, o Banco Pan S/A em contestação (fls. 174/191), defendeu a regularidade da contratação, alegando inexistência de fraude ou qualquer anormalidade na prestação dos serviços. Sustentou não possuir legitimidade passiva para responder por vínculos contratuais dos quais não participou nem anuiu, motivo pelo qual não haveria interesse de agir ou oposição à pretensão do autor. Destacou ainda que as condições foram pactuadas de forma voluntária entre as partes, sendo o valor efetivamente creditado na conta do autor. Ressaltou, por fim, que a transferência posterior dos valores para terceiros ocorreu sem o conhecimento ou autorização da instituição.

Réplica às fls. 369/380.

Devidamente citada, a requerida GL Soluções deixou de apresentar contestação no prazo legal (fls. 359).

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

Eis a síntese do necessário.

Decido.

De início, afasto a preliminar de ilegitimidade, já analisada em primeira instância e novamente suscitada em sede de contrarrazões pelo Banco Pan, uma vez que os demandados possuem legitimidade para compor o polo passivo da ação, tendo em vista o panorama geral das contratações realizadas e os vínculos jurídicos existentes (empréstimos consignados), sendo, portanto, responsáveis pelas obrigações que lhes são atribuídas.

Superada a questão preliminar e preenchidos os requisitos de admissibilidade, o recurso merece parcial provimento.

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 a parte contrária 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”*.

É incontroverso, conforme admitido na inicial que o autor contratou os empréstimos acreditando estar reduzindo os juros de créditos consignados já existentes. O autor, conforme narrado, forneceu dados, fotos, comprovante de endereço por meio de *whatsapp* por duas vezes, nas datas de 01/03/2021 e 01/08/2022.

Em relação aos boletos, verifica que constou como beneficiário empresa distinta das instituições financeiras, conforme verifica-se às fls. 27/30. Assim, o autor também não foi cauteloso na conferência dos dados no momento do pagamento dos boletos de suposta devolução dos valores, visto que constou como instituição financeira destinatária Gl. Solucoes e Intermediacoes Ltda e não as requeridas Banco



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Itaú e Banco Pan.

Ao examinar cuidadosamente o conjunto de provas, não se encontra nos autos qualquer evidência de que as instituições financeiras requeridas tenham contribuído, de forma ativa ou passiva, para a ocorrência da fraude. Assim, o autor, não foi capaz de demonstrar o nexo causal entre a atuação do réu e os supostos danos que alegou ter sofrido.

O autor agiu de forma incauta, o que caracteriza sua culpa exclusiva. No caso concreto, não há como admitir qualquer hipótese de responsabilidade, ainda que concorrente, com a instituição financeira.

A propósito, já decidiu essa Corte em casos análogos:

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA - TRANSAÇÃO BANCÁRIA - GOLPE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. Argumentos do banco réu que convencem - Atuação de terceiro e culpa exclusiva da vítima demonstradas - **Correntista que seguiu as ordens de terceiro desconhecido, recebidas por número telefônico não oficial, permitindo a consumação do crime - Fraude aperfeiçoada pelo descuido da correntista que, acreditando estar cancelando transações que não reconhecia, seguiu orientações de terceiro fraudador por telefone que resultou em prejuízo material - Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Rompimento do nexo de causalidade - Falha na prestação de serviços - Inocorrência - Inexistente o dever de indenizar - Ação improcedente com relação SENTENÇA REFORMADA - RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1016554-47.2024.8.26.0003; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/11/2024; Data de Registro: 11/11/2024). Grifei.**

Assim, considerando a validade da contratação eletrônica e a comprovação da existência da relação jurídica entre as partes, não havendo prova do pagamento integral dos empréstimos por parte do autor, não se pode afastar a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

legitimidade e regularidade dos descontos realizados em seu benefício, os quais correspondem às parcelas do referido contrato.

Dessa forma, conclui-se que as instituições requeridas atuaram dentro dos limites do exercício regular de direito ao efetuar os descontos diretamente no benefício previdenciário do autor, com o objetivo de quitar a contratação firmada entre as partes, considerando que houve autorização expressa do demandante para tal procedimento.

Sendo válida a contratação e legítimos os valores dela oriundos, deve prevalecer o princípio da obrigatoriedade dos contratos, consagrado pelo "pacta sunt servanda".

Assim, diante da inexistência de conduta ilícita atribuível às instituições financeiras demandadas, não se configura obrigação de indenizar, devendo ser preservada a validade do contrato de empréstimos celebrados de forma regular.

Por outro lado, os documentos reunidos indicam que o autor foi alvo de estelionatários, os quais utilizaram uma conta registrada em nome da empresa corré, devidamente citada conforme certidão de fls. 359, sendo a sua revelia reconhecida.

Diante da ausência de dados que identifiquem outros envolvidos na prática ilícita, é legítima a responsabilização da empresa corré Gl. Soluções Intermediações Ltda pela reparação dos prejuízos sofridos pelo autor.

Dessa forma, é devida ao autor a indenização por parte da empresa corré no montante de R\$ 12.803,10, quantia que não lhe foi restituída (fls. 27/30), bem como o ressarcimento das parcelas e demais encargos relacionados ao referido valor do empréstimo contratado com as instituições financeira ré. Não é cabível, na presente hipótese, a restituição em dobro, tendo em vista a natureza indenizatória da reparação pleiteada.

Ademais, a conduta ilícita atribuída à empresa corré resultou em prejuízos ao autor, os quais devem ser compensados por meio da correspondente reparação patrimonial, bem como pela indenização pelos danos morais ocasionados.

Considerando a perda financeira sofrida em razão da quantia entregue ao réu, aliada ao impacto emocional de ter sido vítima de um golpe, é evidente que a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

situação gerou efeitos que vão além de simples aborrecimentos, provocando no autor sentimento de frustração e impotência.

Para fins de compensação do dano, adota-se o entendimento jurisprudencial de que a quantia fixada a título de indenização deve observar critérios de razoabilidade, levando em conta fatores como a intenção ofensiva, o grau de risco envolvido e as consequências da conduta lesiva, de modo a afastar qualquer possibilidade de enriquecimento indevido.

Levando em conta os elementos mencionados, considero adequado estabelecer a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de compensação por danos morais, valor que se mostra compatível com a situação econômica e pessoal das partes, bem como com o contexto fático do presente caso.

Ante o exposto, voto pelo **PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, para reformar a r. sentença e julgar parcialmente procedente os pedidos em relação a corrê GL. Soluções e Intermediações LTDA para: (i) Condenar a empresa corrê GL Soluções e Intermediações Ltda a restituir ao autor a quantia de R\$ 12.803,10, acrescida dos valores das parcelas e demais encargos relacionados ao referido montante do empréstimo firmado com a instituição financeira requerida, a título de indenização por danos materiais. Os valores deverão ser corrigidos monetariamente e acrescidos de juros de mora a partir da data dos respectivos pagamentos; (ii) Condenar a corrê GL Soluções e Intermediações Ltda seja condenada ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) ao autor, a título de indenização por danos morais. O valor deverá ser corrigido monetariamente a partir da data desta decisão, conforme entendimento da Súmula 362 do STJ, e acrescido de juros de mora contados desde a citação.

Diante da sucumbência, determino que a corrê GL Soluções e Intermediações Ltda arque com o pagamento das custas processuais, despesas do processo e honorários advocatícios, estes fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor total atualizado da condenação, conforme dispõe o artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

O acolhimento do recurso, total ou parcialmente, não implica na fixação de honorários advocatícios recursais, conforme estabelecido no Tema 1.059 do STJ.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

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