



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000198194

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000161-04.2025.8.26.0394, da Comarca de Nova Odessa, em que é apelante/apelado BANCO AGIBANK S/A, é apelado/apelante VANDER VERDERIO (JUSTIÇA GRATUITA) e Apelado BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em 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 em parte aos recursos. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado.

RICARDO HOFFMANN

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1000161-04.2025.8.26.0394

Apelante/Apelado: Banco Agibank S/A

Apelado: Banco Pan S/A

Apelado/Apelante: Vander Verderio

Comarca: Nova Odessa

Juiz(a): Michelli Vieira do Lago Ruesta Changman

Voto nº 13796

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES CÍVEIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO CONTRATADO. FALHA DE SEGURANÇA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. INEXISTÊNCIA DE CONTRATAÇÃO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DE AMBOS OS RÉUS. RESTITUIÇÃO DE VALORES DEVIDA. DANO MORAL CONFIGURADO E REDUZIDO. DATA DO EVENTO DANOSO COMO TERMO INICIAL DOS JUROS MORATÓRIOS. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS.

I. Caso em Exame

Apelações interpostas pelo Autor e pelo Banco Agibank contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos de declaração de inexistência de contrato e indenização por danos morais, determinando a suspensão dos descontos e a restituição em dobro dos valores descontados, rejeitados os pedidos formulados em face do Banco Pan.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em: (i) verificar a validade da contratação do empréstimo consignado impugnado; (ii) definir a responsabilidade do Banco Pan pelo vazamento de dados que possibilitou a fraude; (iii) analisar a adequação do valor fixado a título de danos morais; (iv) a partir de qual data os juros de mora devem incidir.

III. Razões de Decidir

A responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, cabendo ao Banco Agibank comprovar a regularidade da contratação, o que não foi feito, evidenciando falha nos protocolos de segurança.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA

PODER JUDICIÁRIO

São Paulo

A responsabilidade do Banco Pan é reconhecida, pois o vazamento de dados possibilitou a fraude, devendo responder solidariamente pelos danos causados.

Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras (Súmula 297 do STJ), com responsabilização objetiva por fortuito interno, inclusive fraudes praticadas por terceiros (Súmula 479 do STJ).

A responsabilidade dos Bancos é objetiva, devendo comprovar a autenticidade da contratação, o que não ocorreu.

A ausência de elementos probatórios compromete a alegação de contratação válida, evidenciando falha nos protocolos de segurança dos Bancos.

A contratação fraudulenta e os descontos indevidos em salário configuram dano moral *in re ipsa*, considerando a vulnerabilidade do consumidor e a necessidade de enfrentar situação angustiante para solucionar o problema.

O valor de R\$ 5.000,00 mostra-se adequado aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, atendendo ao caráter compensatório e pedagógico da indenização, conforme parâmetros adotados pela Turma julgadora em casos análogos.

Os juros de mora devem incidir a partir da data do evento danoso, conforme Súmula 54 do STJ, devido à inexistência de relação contratual válida.

IV. Dispositivo e Tese

Recursos parcialmente providos.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do Banco é objetiva em casos de fraude, devendo adotar mecanismos eficazes de verificação da identidade do contratante. 2. A ausência de comprovação de contratação válida implica restituição em dobro dos valores descontados indevidamente. 3. A contratação fraudulenta e os descontos indevidos em salário configuram dano moral indenizável. 4. A indenização por danos morais deve ser reduzida para R\$ 5.000,00, observando-se os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. 5. Juros de mora a partir da data do evento danoso.

Legislação Citada:

CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 3º, 6º, VIII, 14 e 42, parágrafo único; CPC, arts. 369, 428, I, e 429, II; CC, arts. 389, 404 e 406.

Jurisprudência Citada:

STJ, Tema Repetitivo nº 1.061; STJ, EAREsp nº 676.608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, Corte Especial, j. 21.10.2020, DJe



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

30.03.2021; STJ, Súmula nº 479; STJ, REsp nº 248.764/MG, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ª Turma, j. 09.05.2000, DJ 07.08.2000.

Vistos.

Trata-se de apelações interpostas pelo Autor e Banco Agibank, em face da r. sentença, cujo relatório se adota, que acolheu parcialmente os pedidos iniciais, com dispositivo assim redigido: *“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial, com fulcro no artigo 487, I, do Código de Processo Civil, para: a) CONFIRMAR a tutela de urgência concedida às fls. 84/85 e DETERMINAR a suspensão definitiva dos descontos referentes ao contrato de empréstimo consignado nº 1512153301 na aposentadoria do requerente; b) DECLARAR a inexistência do contrato de empréstimo consignado nº 1512153301, celebrado entre o autor e o Banco Agibank S.A., DETERMINANDO sua exclusão definitiva; c) CONDENAR o Banco Agibank S.A. a restituir o requerente, em dobro, os valores efetivamente descontados de sua aposentadoria a título do empréstimo consignado nº 1512153301, que poderá ser compensado com o valor de empréstimo recebido pelo autor, no valor de R\$ 51.257,70; Os valores deverão ser corrigidos monetariamente desde cada desconto indevido pelo IPCA e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês desde a citação; d) CONDENAR o Banco Agibank S.A. a pagar ao autor a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de indenização por danos morais, corrigida monetariamente pelo IPCA a partir da data desta sentença e acrescida de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação; f) JULGAR IMPROCEDENTES os pedidos em relação ao Banco Pan S.A.”.*

O Banco Agibank argumenta que a contratação foi regular, feita mediante aplicativo com uso de biometria. Diz que houve culpa exclusiva da parte autora e que a alegada fraude somente se concretizou por negligência do Autor. Nega falha na prestação dos serviços. Pede o afastamento da condenação por danos morais ou,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

subsidiariamente, redução de seu valor.

O Autor sustenta, em síntese, o cabimento da responsabilização do Banco Pan, pelo vazamento de seus dados pessoais, mantidos junto àquela instituição em razão de cartão de crédito consignado, o que possibilitou a realização da fraude. Pretende, ainda, a majoração dos danos morais fixados para R\$ 15.000,00. Por fim, diz que o termo inicial dos juros de mora deve ser a data do evento danoso.

Vieram contrarrazões recursais pelo Autor e pelo Banco Pan, pelo desprovimento dos recursos.

Recursos tempestivos e regularmente processados.

Recurso do Autor com ausência de preparo em razão da concessão de gratuidade judiciária e do Banco com preparo recolhido.

É o relatório, fundamento e decido.

Os recursos devem ser parcialmente providos.

Trata-se de ação que visa à declaração de inexistência de contrato, em razão de contratação fraudulenta de empréstimo consignado.

Narra o Autor que foi induzido a erro ao ser abordado por supostos correspondentes bancários do Banco Pan e acreditando estar quitando sua dívida anterior (débitos de cartão de crédito), foi surpreendido com a realização de novo contrato de empréstimo consignado com o Banco Agibank.

Consta dos autos que o Autor foi vítima de golpe e recebeu proposta de um correspondente do Banco Pan, consistente na quitação de débitos de cartão de crédito.

Posteriormente, descobriu que havia sido feita a contratação de um novo empréstimo consignado junto ao Banco Agibank, no valor total de R\$ 51.527,70, para pagamento em 84 parcelas no valor de R\$ 1.214,77, que alega desconhecer.

A questão dos autos cinge-se à análise da validade da contratação do empréstimo impugnado e à responsabilidade do Banco Pan.

A instituição financeira é sociedade destinada à



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

prestação de serviços e as relações que mantém com clientes e terceiros regem-se pelo Código de Defesa do Consumidor (STJ, Súmula n. 297; cfr. AgRg. no REsp. n. 493.984-RS, STJ, 3a T., Rei. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, j . 3.3.05, in DJU de 18.4.05, p. 305; v. tb. Apel. n. 7.051.889-5, Jacareí, TJSP, 22a Câ. Dir. Priv., j . 11.4.06; Apel. n. 952.193-1, Mogi Mirim, TJSP, 22a Câ. Dir. Priv., j . 22.11.05).

A relação estabelecida entre as partes, pois, é de consumo. Como é cediço, consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Além do conceito previsto no artigo 2º, da Lei 8.078/90, ou seja, do consumidor típico, o Código de Defesa do Consumidor prevê a figura do consumidor por equiparação (artigos 2º, parágrafo único, 17 e 29), quando terceira pessoa é exposta à prática comercial de ser alvo de cobrança de dívidas pela ré (artigos 29 c/c 42 e seguintes, CDC).

Por sua vez, a ré caracteriza-se por ser fornecedora, como descrito no artigo 3º, do CDC, uma vez que desenvolve atividades de prestação de serviços, entre outros.

A responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, ou seja, decorre do mero defeito do serviço, independentemente de culpa (CDC, art. 14; cfr. Arruda Alvim, e outros, Código de Defesa do Consumidor comentado, 2a ed., RT, pp. 136/137; Luiz Antônio Rizzatto Nunes, Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Saraiva, 2000, pp. 150 e 184; v. tb. REsp. n. 784.602-RS, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezini, j . 12.12.05, in DJU de T.2.06, p. 572).

Essa responsabilidade somente será elidida se "o fornecedor de serviços comprovar que o defeito inexistiu ou que, apesar de existir, a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros (CDC, art. 14, § 3º)" (REsp. n. 601.805- SP, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezini, j . 20.10.05, in DJU de 14.11.05, p. 328).

Como os Bancos Réus detêm o monopólio de informações, dados e documentos, há a inversão do ônus da prova em favor do consumidor,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

conforme o art. 6º, VIII, Lei 8.078/90.

Com a impugnação da contratação pelo Autor, cabia aos Réus comprovar a participação do Autor na celebração do contrato, nos termos do Tema Repetitivo n. 1061 do STJ: "Na hipótese em que o consumidor/autor impugnar a autenticidade da assinatura constante em contrato bancário juntado ao processo pela instituição financeira, caberá a esta o ônus de provar a autenticidade (CPC, arts. 6º, 369 e 429, II)."

É imprescindível que o julgador adote postura especialmente cautelosa ao analisar a autenticidade de contratos firmados por meio eletrônico, sobretudo diante do cenário atual, em que se verifica um aumento significativo de fraudes em operações bancárias realizadas virtualmente. Tal realidade impõe uma análise rigorosa quanto à validade da manifestação de vontade e à segurança dos meios utilizados para formalizar a contratação.

No caso em questão, os Bancos Réus não apresentaram documentação hábil a comprovar a existência de uma contratação válida e regular.

Embora o Banco Agibank tenha providenciado a juntada do instrumento contratual às fls. 181/186, não há outros elementos que atestem a regularidade da contratação.

O instrumento contratual não veio acompanhado de documentos pessoais do Autor, tampouco de geolocalização que indique o local em que realizada a suposta contratação. Consta, apenas, a biometria facial como elemento comprobatório da assinatura digital.

A ausência de elementos probatórios compromete gravemente a alegação de contratação válida, uma vez que não se verifica qualquer manifestação inequívoca de vontade por parte do consumidor. Em conformidade com o princípio da boa-fé objetiva e com o dever de segurança e diligência que se impõe às instituições financeiras, é exigível que estas adotem mecanismos eficazes de verificação da identidade do contratante, especialmente em operações realizadas por meio digital.

Diante do conjunto probatório constante dos autos, é



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

possível concluir que a suposta contratação decorreu de fraude – o que se demonstra inclusive pelas mensagens via whatsapp de fls. 36/51 -, evidenciando falha grave nos protocolos internos de segurança da instituição ré.

As instituições financeiras têm dever de segurança quanto às operações bancárias de seus clientes e, nos termos da Súmula n. 479 do STJ, respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno e delitos praticados por terceiros.

E, neste caso, a responsabilidade deve ser carreada também ao Banco Pan, porque foi sob seu nome e com os dados que o Autor mantém junto a tal instituição financeira que os fraudadores lograram êxito na empreitada.

Neste sentido, o entendimento do STJ:

"CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA.FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO.RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado. (REsp n.2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023)".

Nesse sentido, ainda, confira-se o seguinte julgado do TJSP:

"DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO CONTRATADO. CONTRATO ELETRÔNICO COM ASSINATURA SIMPLES. INSUFICIÊNCIA DE ELEMENTOS DE AUTENTICIDADE. FALHA NA SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INEXIGIBILIDADE DO CONTRATO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

DESCONTADOS. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação interposta contra sentença que julgou improcedente ação declaratória ajuizada por beneficiária previdenciária em face de instituição financeira. A autora alegou não ter contratado empréstimo consignado, apontando descontos indevidos em seu benefício. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há três questões em discussão: (i) definir se o contrato eletrônico apresentado pela instituição financeira é apto a comprovar a contratação do empréstimo consignado; (ii) estabelecer se a cobrança indevida impõe a restituição em dobro dos valores descontados; (iii) determinar se a falha da instituição financeira na prevenção da fraude enseja a condenação por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Conforme o Tema Repetitivo nº 1.061 do STJ, quando o consumidor impugna a assinatura constante do contrato bancário, incumbe à instituição financeira o ônus de provar a autenticidade do documento. 4. O contrato eletrônico apresentado possui apenas assinatura eletrônica simples, de baixa confiabilidade nos termos do art. 4º da Lei nº 14.063/2020, sem mecanismos de imutabilidade, não sendo suficiente para demonstrar a manifestação de vontade da autora. 5. O laudo pericial não analisou metadados nem código hash, inexistindo elementos técnicos que assegurem a integridade temporal e a autenticidade dos documentos apresentados. 6. A fotografia ("selfie") e o documento de identidade anexados pela instituição financeira, conquanto aptos a atestar a correspondência física da autora, não se demonstram inequivocamente vinculados ao contrato objeto dos autos, podendo representar mera coleta prévia ou paralela de dados pessoais sem relação necessária com a contratação em litígio, o que fragiliza sua idoneidade como prova da anuência volitiva. 7. A responsabilidade objetiva da instituição financeira decorre do dever de segurança, incidindo a Súmula nº 479 do STJ, diante da falha do sistema que permitiu fraude na contratação. 8. A restituição em dobro dos valores indevidamente descontados é devida, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, conforme modulação fixada pela Corte Especial do STJ (EAREsp 676.608/RS). 9. O dano moral é configurado pela indevida celebração de contrato fraudulento em nome da consumidora, com descontos em verba alimentar, ensejando indenização fixada em R\$ 5.000,00, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. IV. DISPOSITIVO E



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

TESE 10. Recurso provido para declarar a inexigibilidade do contrato, determinar a cessação dos descontos, condenar o requerido à restituição em dobro do indébito e ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 3º, 6º, VIII, 14 e 42, parágrafo único; CPC, arts. 369, 428, I, e 429, II; Lei nº 14.063/2020, art. 4º; CC, arts. 389, 404 e 406. Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema Repetitivo nº 1.061; STJ, EAREsp nº 676.608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, Corte Especial, j. 21.10.2020, DJe 30.03.2021; STJ, Súmula nº 479; STJ, REsp nº 248.764/MG, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ª Turma, j. 09.05.2000, DJ 07.08.2000. (TJSP; Apelação Cível 1000753-94.2025.8.26.0411; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Pacaembu - 1ª Vara; Data do Julgamento: 28/10/2025; Data de Registro: 28/10/2025)".

Assim, é de se manter a sentença que declarou a inexistência do contrato, com suspensão dos descontos e devolução de valores, estendendo a condenação por danos materiais e morais de maneira solidária ao Banco Pan.

Com relação aos danos morais, estes devem ser mantidos.

Reconhecida a fraude na realização do negócio jurídico, com descontos de valores do benefício previdenciário do Autor, não se trata, pois, de mero aborrecimento, sendo cabíveis os danos morais.

O valor de R\$ 10.000,00 fixado na sentença, no entanto, é realmente elevado em comparação ao que vem sendo fixado pela jurisprudência em casos semelhantes.

Com efeito, a indenização por danos morais deve abranger, principalmente, dois aspectos, quais sejam: a proporcionalidade e a razoabilidade da condenação em face do dano sofrido pela parte ofendida.

De igual maneira, deve cumprir com o seu caráter sancionatório e inibidor da condenação, o que implica o adequado exame das condições econômicas do ofensor e a exemplaridade, como efeito pedagógico, que há de decorrer da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

condenação.

Nesse sentido, aponto os seguintes julgados do colendo Superior Tribunal de Justiça (RESP 434970/MG 2002/0048729-9, in DJU de 16/12/2002, p. 257, Relator Min. LUIZ FUX; RESP 419365/MT, in DJU de 09/12/2002, p. 341, Relator Min. NANCY ANDRIGHI).

A partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a indenização deve ser reduzida de R\$ 10.000,00 para o importe de R\$5.000,00, rejeitado o pedido de majoração formulado pelo Autor.

Confiram-se os seguintes julgados:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO FRAUDULENTO. CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA NÃO COMPROVADA. ÔNUS DA PROVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais e morais, em razão de empréstimo eletrônico de R\$ 8.499,00 contratado fraudulentamente em nome do autor. Sentença de improcedência. Recurso do consumidor pleiteando reforma. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Verificar se houve comprovação da contratação eletrônica e se a instituição financeira responde pela falha de segurança que permitiu a fraude. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Aplica-se o CDC, com inversão do ônus da prova (arts. 3º e 6º, VIII). 4. A instituição financeira não comprovou a contratação válida do empréstimo: juntou apenas "termos e condições de uso" e telas sistêmicas unilaterais, algumas ilegíveis, sem contrato eletrônico assinado, código de autenticação ("token", "hash" ou ICP-Brasil), foto, áudio ou outro meio idôneo de identificação do contratante. 5. A fraude decorreu de falha no sistema de segurança da ré, configurando fortuito interno e responsabilidade objetiva (Súmula 479/STJ). 6. O débito é inexigível e a cobrança indevida gera dano moral presumido, fixado em R\$ 6.000,00, corrigido pelo IPCA e juros legais. IV. DISPOSITIVO E TESE 7. Recurso provido para declarar a inexigibilidade do negócio jurídico, determinar a cessação de cobranças



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

relativas ao objeto dos autos, condenar o requerido ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 6.000,00 (seis mil reais). Tese de julgamento: a) Instituição financeira responde objetivamente por fraudes decorrentes de falha de segurança. Cabe ao fornecedor provar a autenticidade de contrato eletrônico impugnado. b) Negócio inexistente gera inexigibilidade do débito e indenização por dano moral. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 3º, 6º, VIII e 14; CPC, arts. 182, 369 e 429, II; CC, arts. 389 e 406; MP 2.200-2/2001. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 12/09/2023; TJSP, Apelação Cível 1009712-33.2019.8.26.0001, j. 04/05/2022. (TJSP; Apelação Cível 1016192-31.2023.8.26.0019; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Americana - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/10/2025; Data de Registro: 30/10/2025)”;

“DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÕES CÍVEIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. REGULARIDADE DA CONTRATAÇÃO NÃO DEMONSTRADA. RESTITUIÇÃO DE VALORES EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. MONTANTE INDENIZATÓRIO ADEQUADAMENTE FIXADO. TERMO INICIAL DOS JUROS MORATÓRIOS. DATA DO EVENTO DANOSO. MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelações interpostas pelas partes contra sentença que julgou procedente a ação ajuizada para declarar a inexistência de relação jurídica, condenando a ré à repetição dobrada dos valores descontados e ao pagamento de indenização por dano moral de R\$5.000,00, além de honorários sucumbenciais de 10% sobre o valor da condenação. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há cinco questões em discussão: (i) verificar a demonstração sobre a regularidade da contratação do empréstimo consignado; (ii) analisar a forma de restituição dos valores indevidamente descontados; (iii) definir o cabimento da indenização por danos morais e a adequação do montante fixado; (iv) estabelecer o termo inicial de incidência dos consectários legais; (v) apreciar a adequação dos honorários sucumbenciais fixados. III. RAZÕES DE DECIDIR 1. Invertido o ônus da prova, incumbia à instituição financeira o ônus



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

de comprovar a autenticidade da contratação eletrônica impugnada pela consumidora (Tema Repetitivo 1061 do STJ). Não tendo a ré providenciado o recolhimento dos honorários periciais, restou preclusa a produção da prova técnica, presumindo-se a ocorrência de fraude. 2. A responsabilidade da instituição financeira por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros é objetiva, nos termos da Súmula 479 do STJ, não havendo que se falar em excludente de responsabilidade, devendo ser mantidas as condenações. 3. A restituição em dobro dos valores descontados é devida, pois as cobranças indevidas, posteriores a 30/03/2021, configuram conduta contrária à boa-fé objetiva, em seu dever de proteção, conforme entendimento firmado pelo C. STJ no EREsp 1.413.542/RS. 4. O desconto indevido em verba de natureza alimentar configura dano moral in re ipsa, não havendo circunstâncias no caso concreto que afastem a presunção. O valor indenizatório de R\$ 5.000,00, fixado na origem, mostra-se adequado e proporcional, não comportando majoração ou redução. 5. Em se tratando de responsabilidade extracontratual, os juros de mora sobre a restituição dos valores devem incidir desde cada evento danoso, nos termos da Súmula 54 do C. STJ, merecendo reforma a r. sentença neste ponto. 6. Os honorários sucumbenciais devem ser majorados para 20% do valor da condenação, para adequada remuneração dos advogados da autora. IV. DISPOSITIVO Recurso da autora parcialmente provido. Recurso da ré desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1003364-26.2024.8.26.0291; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Jaboticabal - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/10/2025; Data de Registro: 20/10/2025)”.’

Por fim, quanto ao termo inicial dos juros moratórios incidentes sobre o valor a ser restituído e danos morais, é mesmo de se definir a data do evento danoso, porque não demonstrada a existência de relação contratual válida entre as partes, de modo a incidir a Súmula 54 do Colendo Superior Tribunal de Justiça.

Em suma, o caso é de provimento parcial do recurso do Autor, para fins de estender a responsabilidade ao Banco Pan, condenando-o solidariamente ao pagamento de indenização por danos materiais e morais, além de fixar a data do evento danoso



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

como termo inicial dos juros moratórios incidentes sobre o valor a ser restituído e danos morais; e de provimento parcial do recurso do Banco, para reduzir o valor arbitrado a título de danos morais para o importe de R\$5.000,00.

É preciso ressaltar, ainda, nos termos do Enunciado nº 10 da ENFAM, que “A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa.”.

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no sentido de que "Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da análise anterior de questão subordinante", assim como o Enunciado nº. 13: "O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios."

Diante do acolhimento parcial dos pedidos em face do Banco Pan, redistribuo o ônus sucumbencial com relação a ele, para fixá-lo nos mesmos moldes da condenação havida em face do Banco Agibank, isto é, “*ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% sobre o valor da condenação (correspondente à soma dos valores devidos a título de repetição do indébito e de dano moral).*”.

Quanto ao mais, diante do provimento parcial dos recursos do Autor e do Banco Agibank, deixo de majorar os honorários sucumbenciais, conforme entendimento firmado pelo C. STJ no Tema Repetitivo n. 1.059 (“a majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação”).

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii) que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: “Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados” e iii) o entendimento do STJ no sentido de que “não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico.” (AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/08/2021, DJe 26/08/2021).

Diante do exposto, voto por dar provimento parcial aos recursos.

RICARDO HOFFMANN

Relator