



Registro: 2026.0000317607

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000534-09.2025.8.26.0144, da Comarca de Conchal, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelada MARIA DO CARMO QUINTINO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA (Presidente), JOSÉ WILSON GONÇALVES E WALTER FONSECA.

São Paulo, 9 de abril de 2026.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1000534-09.2025.8.26.0144

Comarca: Conchal

Apelante: Banco Agibank S.A.

Apelado: Maria do Carmo Quintino

MM (a) Juiz(a) de 1º Grau: Raphaello Alonso Gomes Cavalcanti

VOTO Nº 5.335

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais. Sentença de procedência em relação à instituição financeira e extinção sem resolução do mérito quanto à correção por ausência de personalidade jurídica. Insurgência do banco réu. Preliminar de ilegitimidade passiva afastada. Pertinência subjetiva evidenciada diante da imputação de contratação indevida e descontos incidentes sobre benefício previdenciário, matéria que se confunde com o mérito da demanda. Relação de consumo caracterizada. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos riscos inerentes à atividade. Impugnação específica da assinatura aposta em instrumento contratual. Ônus probatório da instituição financeira quanto à autenticidade do documento e regularidade da contratação. Ausência de produção de prova técnica apta a demonstrar a efetiva manifestação de vontade da autora, decorrente da não formulação, pelas partes, de requerimento nesse sentido. Apelante, ademais, que em contestação não afasta a intervenção de terceiros fraudadores na celebração do negócio jurídico. Fragilidade probatória dos documentos apresentados. Declaração de inexistência do débito mantida. Repetição de indébito. Inviabilidade da restituição em dobro. Necessidade de demonstração de conduta contrária à boa-fé objetiva para incidência da sanção prevista no art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Ausência de elementos que evidenciem violação qualificada ao dever de lealdade e confiança. Restituição devida de forma simples. Danos morais. Não configuração. Necessidade de comprovação de repercussão relevante na esfera extrapatrimonial. Descontos indevidos que, no caso concreto, não evidenciam circunstâncias excepcionais aptas a caracterizar abalo moral indenizável. Sucumbência recíproca. Redistribuição das custas e honorários na proporção do decaimento. Fixação de honorários advocatícios em favor de ambos os patronos sobre o proveito econômico obtido por cada parte, vedada compensação e observada a gratuidade de justiça. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito com pedidos de repetição de indébito e indenização por danos morais, que foi julgada parcialmente procedente (fls.199/205). Adota-se o relatório:

“Trata-se de AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C NULIDADE DE CONTRATO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS C/C TUTELA DE URGÊNCIA ajuizada por MARIA DO CARMO QUINTINO em face de BANCO AGIBANK S.A. e CRED CONCHAL, partes já qualificadas.

Afirma que o requerido promoveu descontos em seu benefício previdenciário sem qualquer contratação que os justificasse. Requer, portanto, a declaração de inexistência da obrigação, repetição de indébito em dobro e indenização por danos morais. Juntou documentos (fls. 17/22).

O benefício da gratuidade processual e a antecipação de tutela foram deferidos (fls. 23/24).

O réu Agibank contestou (fls. 47/61) e juntou documentos (fls. 62/167). Arguiu preliminares e, no mérito, sustentou a improcedência em virtude da regularidade da contratação e inexistência de danos.

Compareceu aos autos Daniela Maiochi de Oliveira e contestou (fls. 174/182) arguindo, preliminarmente, ilegitimidade passiva, e no mérito, a improcedência.

Houve réplica (fls. 193/198).”

Consta do dispositivo:

“Isso posto, em relação à requerida "Cred Conchal", JULGO EXTINTO O PROCESSO SEM RESOLUÇÃO DO MÉRITO, com fulcro no artigo 485, inciso IV, do Código de Processo Civil, por ausência de pressupostos processuais, ante a falta de personalidade jurídica.

Por sua vez, quanto ao banco requerido, JULGO PROCEDENTES os pedidos iniciais para i) DECLARAR a inexistência dos negócios jurídicos objeto do feito; ii) CONDENAR o requerido à repetição

de indébito, em dobro, em favor da parte autora, dos valores indevidamente cobrados, a ser apurado em liquidação de sentença; iii) CONDENAR o requerido ao pagamento de indenização por danos morais em favor da parte autora no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Entre o fato danoso e a sentença, aplica-se somente os juros de mora equivalentes à SELIC, com abatimento do IPCA (SELIC – IPCA, conforme art. 406, § 1º, do CC/02); após a sentença, deve incidir somente a SELIC como juros de mora e correção monetária.

Em consequência, EXTINGO o feito, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Condeno o Requerido ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais, ora arbitrados em 10% do valor da condenação, conforme art. 85, §2º, do CPC.”

O banco réu assevera (fls.209/223), em suma, ilegitimidade passiva, sob o argumento de que não teria participado de fraude, que os dados pessoais teriam origem desconhecida, que eventual golpe decorreu de fatos externos e que caberia à própria autora o dever de guarda de seus dados e credenciais, não podendo o banco ser responsabilizado por transferência a conta de terceiros estelionatários. Aponta a regularidade da contratação. Requer o afastamento da condenação por danos morais e a repetição do indébito.

Contrarrazões às fls. 231/237.

Não houve oposição ao julgamento virtual, nos termos da Resolução de nº 772/2017 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo.

O recurso está formalmente em ordem.

É o relatório.

A legitimidade passiva, em demandas dessa natureza, é aferida à luz da pertinência subjetiva entre o réu e a relação jurídica afirmada na inicial, bastando, para tanto, que a parte demandada seja indicada como participante do fato ou como destinatária de efeitos do negócio e das cobranças impugnadas.

A controvérsia central recai exatamente sobre a existência e validade de contratação atribuída à autora, bem como sobre descontos e movimentações vinculadas a produtos ofertados e operacionalizados no âmbito do banco apelante.

Se a autora afirma inexistência de contratação e atribui ao banco a cobrança e a manutenção do vínculo que gerou descontos e repercussões patrimoniais, há, em tese, vínculo suficiente para a formação da relação processual, sendo questão de mérito, e não de condição da ação, definir se o banco responde ou não pelos prejuízos

Rejeita-se, portanto, a preliminar.

A lide encerra relação de consumo, pois a autora figurou, ainda que, em tese, como “bystander” (de maneira externa), na última etapa da cadeia de produção e distribuição dos serviços bancários regularmente fornecidos pelo apelado, nos termos dos arts. 2º, 3º, § 2º, e 17 do Código de Defesa do Consumidor e enunciado da Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça.

As instituições bancárias e financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por falha na prestação de serviços, nos quais se compreendem aqueles decorrentes de fraudes e delitos

perpetrados por terceiros, consoante o disposto no art. 14 do CDC e verbete da Súmula nº 479 do C. STJ, ressalvadas a inexistência de defeito e culpa exclusiva do consumidor, ou terceiro.

O apelante pretende, em síntese, a reforma integral da sentença para julgar improcedentes os pedidos, sustentando a regularidade da contratação e a validade do contrato eletrônico, afirmando que a autora teria manifestado vontade por meio de mecanismos de autenticação e que não houve prova suficiente de fraude, bem como arguindo inexistência de dano moral ou, subsidiariamente, pleiteando a redução do valor indenizatório. Postula ainda o afastamento da repetição em dobro, sob a tese de engano justificável e ausência de má-fé.

Impugnada a assinatura aposta em documento particular, cessa a presunção de veracidade que a ele se atribui, recaindo sobre a parte que o produziu e dele pretende se beneficiar o encargo de comprovar a autenticidade, nos termos do artigo 429, inciso II, do Código de Processo Civil.

Competia ao réu, na qualidade de instituição financeira, comprovar a autenticidade da assinatura constante dos instrumentos contratuais.

Não se trata aqui de inversão do ônus probatório, mas da aplicação direta das regras do Código de Processo Civil, que impõem ao réu a incumbência de comprovar a autenticidade e a validade do documento em que fundamenta sua defesa, cabendo-lhe demonstrar a regularidade da conduta contestada nos autos.

Nesse sentido, é o entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça:

“RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. ACÓRDÃO PROFERIDO EM IRDR. CONTRATOS BANCÁRIOS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. DOCUMENTO PARTICULAR. IMPUGNAÇÃO DA AUTENTICIDADE DA ASSINATURA. ÔNUS DA PROVA. RECURSO ESPECIAL PARCIALMENTE CONHECIDO E, NESSA EXTENSÃO, DESPROVIDO. 1. Para os fins do art. 1.036 do CPC/2015, a tese firmada é a seguinte: '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 sua autenticidade (CPC, arts. 6º, 368 e 429, II).' 2. Julgamento do caso concreto. 2.1. A negativa de prestação jurisdicional não foi demonstrada, pois deficiente sua fundamentação, já que o recorrente não especificou como o acórdão de origem teria se negado a enfrentar questões aduzidas pelas partes, tampouco discorreu sobre as matérias que entendeu por omissas. Aplicação analógica da Súmula 284/STF. 2.2. O acórdão recorrido imputou o ônus probatório à instituição financeira, conforme a tese acima firmada, o que impõe o desprovimento do recurso especial. 3. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, desprovido.” (REsp 1846649/MA, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/11/2021, DJe 09/12/2021)

Competia à instituição financeira comprovar a autenticidade da assinatura aposta nos instrumentos contratuais apresentados, de modo a evidenciar a validade da contratação invocada em sua defesa. Todavia, não se verifica nos autos qualquer requerimento das partes no sentido de produzir prova pericial, que seria o meio adequado para afastar a impugnação formulada pela autora.

Assim, impõe-se reconhecer a fragilidade e a ineficácia probatória dos documentos apresentados como se fossem subscritos pelo autor, uma vez que não houve comprovação idônea de sua autenticidade, tais como apresentação de biometria, geolocalização, documentos

peçoais, de modo que poderia identificar a manifestação de vontade da autora (fls. 141/167).

Dessa forma, acertada a r. sentença no tocante à declaração de inexistência do débito.

O art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, traz as circunstâncias que devem estar caracterizadas para se tornar exigível a pena de ressarcimento em dobro. O consumidor deve ter sido cobrado por quantia indevida na via extrajudicial sem engano escusável por parte de quem a cobrou e efetivamente pago por ela, não bastando a cobrança de *per se*.

A repetição em dobro na seara de defesa do consumidor tem cabimento quando a cobrança indevida constituir comportamento contrário à boa-fé objetiva, independentemente do elemento volitivo do fornecedor (STJ. Corte Especial. EAREsp 1.501.756-SC, Rel. Min. Herman Benjamin, julgado em 21/2/2024 (Info 803)).

Por boa-fé objetiva se entende o dever de lealdade e confiança entre fornecedores e consumidores, obrigatório durante todo o trato contratual, com vistas ao adimplemento e atendimento equânime dos interesses envolvidos.

Logo, não se perquire sobre a ocorrência de culpa, dolo ou má-fé, mas de fatos que demonstrem a violação da regra de conduta imposta aos contratantes.

Nesse sentido, os descontos sobre o benefício previdenciário do autor, oriundos de negócio jurídico ao qual não aderiu livre e

espontaneamente, não caracterizam afronta à boa-fé objetiva, ainda que considerada a condição de vulnerável da vítima, já que a instituição bancária, conquanto responda pelos riscos de sua atividade lucrativa, foi induzida a erro no ato ilícito, para cuja concretização contribuiu de maneira involuntária.

Segundo o mesmo raciocínio, o dano moral, que decorre da lesão a atributos da personalidade, não surge sem a configuração de desdobramentos de evidente reprovabilidade, ainda que haja impacto sobre benefício previdenciário. Em outras palavras, faz-se necessária a presença cabal de especificidades para além da cobrança e débito

In casu, não ficou comprovada repercussão na esfera extrapatrimonial da autora, razão pela qual não é possível a caracterização dos danos morais pretendida.

A violação contratual ou de normas jurídicas não se traduz automaticamente em abalo extrapatrimonial, devendo haver antijuridicidade significativa e anormal que ofenda valores fundamentais, apta a repercutir na esfera de dignidade da vítima, situação não delineada nos autos.

Assim porque a autora não demonstrou que os descontos mensais, comprometeram a sua subsistência ou causaram repercussão extraordinária em sua esfera psíquica.

A jurisprudência desta E. Câmara é na linha de que os descontos indevidos não consistem, por si, em conduta desleal nem resultam no direito à indenização por danos morais, mesmo que

derivados de defeito no serviço da instituição financeira:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDOS DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de procedência – Irresignação da ré – Contrato de empréstimo bancário – Falsificação de assinatura confirmada por perícia grafotécnica – Declaração de inexigibilidade do contrato que era de rigor – Repetição em dobro – Inadmissibilidade – Ausência de violação ao princípio da boa-fé objetiva – Danos morais tampouco configurados na espécie, devido à inexistência de repercussões de maior relevo – Sentença parcialmente reformada – Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1001696-67.2021.8.26.0568; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de São João da Boa Vista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/08/2024; Data de Registro: 26/08/2024).

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDOS DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de procedência – Irresignação da ré – Contrato de empréstimo bancário – Falsificação de assinatura confirmada por perícia grafotécnica – Declaração de inexigibilidade do contrato que era de rigor – Repetição em dobro – Inadmissibilidade – Ausência de violação ao princípio da boa-fé objetiva – Danos morais tampouco configurados na espécie, devido à inexistência de repercussões de maior relevo – Sentença parcialmente reformada – Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1001696-67.2021.8.26.0568; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de São João da Boa Vista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/08/2024; Data de Registro: 26/08/2024).

“AÇÃO DECLARATÓRIA C.C INDENIZATÓRIA – Empréstimo consignado - Descontos incidentes sobre o benefício de aposentadoria da autora – Impugnação específica da autora em relação à assinatura constante dos contratos – Cessação da fé do documento particular - Ônus do réu de comprovação da regularidade da avença, fato inocorrente à espécie (CPC, art. 428, I e art. 373, II) – Produção de prova pericial grafotécnica que restou preclusa, pois o banco réu não recolheu as custas da prova – Declaração de nulidade do contrato, com a restituição das partes ao estado em que antes dele se encontravam – Necessidade de restituição dos valores descontados do benefício previdenciário da autora – Ressarcimento, contudo, que deverá ser feito de forma simples, ante a ausência de má-fé da instituição financeira – Danos morais não configurados – Circunstâncias dos autos que denotam a ocorrência de mero dissabor – Ausência de

demonstração de que a autora tenha sofrido danos psicológicos, lesão a algum direito de personalidade ou ofensa à sua honra ou imagem – Autora que se beneficiou do numerário depositado em sua conta – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1113813-47.2021.8.26.0100; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 19ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/09/2024; Data de Registro: 20/09/2024) – **destaques nossos.**

Portanto, o recurso do réu comporta parcial provimento, diante da impossibilidade de arbitramento de danos morais e de repetição do indébito em dobro.

Em razão da sucumbência recíproca, redistribuem-se custas e honorários na proporção do decaimento, fixando honorários de 10% em favor do patrono da autora sobre o proveito econômico por ela obtido e honorários de 10% em favor do patrono do banco sobre o proveito econômico por ele obtido.

Vale ressaltar, de forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, §2º do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto por BANCO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

AGIBANK S.A., para o fim de afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais e para limitar a restituição dos valores indevidamente descontados à forma simples, com juros e correção monetária pela SELIC a partir de cada desconto. Em razão da sucumbência recíproca, redistribuem-se os ônus sucumbenciais, devendo as partes arcar com as custas e despesas processuais na proporção de 50% (cinquenta por cento) para cada uma, observada, quanto à autora, a gratuidade da justiça deferida nos autos, ficando suspensa a exigibilidade de sua parcela, nos termos da legislação processual aplicável. Ficam fixados honorários advocatícios sucumbenciais em favor do patrono da autora, por equidade, em R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais), e os honorários advocatícios sucumbenciais em favor do patrono do réu em 10% (dez por cento) sobre o proveito econômico por ele obtido, correspondente aos pedidos julgados improcedentes, observada a gratuidade.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica