



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000200200**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000679-32.2025.8.26.0058, da Comarca de Agudos, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelada MARIA HELENA DOS SANTOS SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), RICARDO HOFFMANN E DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS.

São Paulo, 10 de março de 2026.

**ROSANA SANTISO**  
**Relatora**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível nº 1000679-32.2025.8.26.0058**

**Apelante: Banco Agibank S/A**

**Apelado: Maria Helena dos Santos Silva**

**Comarca: Agudos**

**Voto nº 5.703**

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA COM PEDIDOS DE RESTITUIÇÃO DA QUANTIA DESCONTADA E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. PROCEDÊNCIA. CONTRATAÇÕES EVIDENCIADAS COMO FRAUDULENTAS. FORTUITO INTERNO. RESTITUIÇÃO DOS VALORES INDEVIDAMENTE DESCONTADOS DO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. DANO MORAL "IN RE IPSA". MONTANTE INDENIZATÓRIO ADEQUADO. RECURSO DESPROVIDO.

**I. CASO EM EXAME:**

Apelação interposta pela instituição financeira ré contra a sentença que declarou a inexistência dos empréstimos consignados impugnados, condenando a ré à devolução simples dos valores descontados do benefício previdenciário da autora e de quantia de titularidade dela, transferida aos falsários, bem como à indenização do dano moral causado, no valor de R\$ 3.000,00.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:**

As questões em discussão são: (i) o cabimento da análise da impugnação à devolução em dobro; (ii) a regularidade das contratações dos empréstimos consignados apontados como fraudulentos pela aposentada; (iii) a obrigação de restituição dos valores indevidamente descontados; e (iv) a existência do dano moral e o montante indenizatório.

**III. RAZÕES DE DECIDIR:**

1. Impugnação à determinação de restituição em dobro não prevista em r. sentença, não comportando apreciação;
2. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso;
3. Ausência de demonstração pela instituição financeira ré quanto à adoção de medidas de segurança e prevenção de fraude, a qual foi corroborada pelos elementos probatórios constantes dos autos;
4. Reconhecimento da inexistência das contratações que deve prevalecer. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos decorrentes de fortuito interno (art.

14 do CDC; Súmula 479 do C. STJ), devendo assim restituir os valores que foram indevidamente descontados em decorrência da contratação;

5. Desconto indevido em verba alimentar. Dano moral "in re ipsa". Presunção não elidida pelos argumentos da apelante;

6. Indenização arbitrada em valor que não ultrapassa os parâmetros adotados por esta Turma Recursal em casos semelhantes, não comportando redução.

IV. DISPOSITIVO:

Negado provimento ao recurso.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu em face da r. sentença de fls. 262/267, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: *“Diante do exposto, JULGO PROCEDENTE os pedidos para: A) DECLARAR a inexistência das contratações financeiras descritas na inicial (contratos n. 1510796552 e 1510848225) e, por consequência, a inexigibilidade dos débitos deles correspondentes. B) CONDENAR o réu a restituir à autora, em parcela única, a totalidade dos valores descontados indevidamente em razão dos contratos em comento, bem como o importe de R\$ 691,69 (seiscentos e noventa e um reais e sessenta e nove centavos), o que deverá ser apurado em fase oportuna de liquidação de sentença, tudo nos termos da fundamentação. Sobre tais valores incidirão correção monetária a partir de cada desembolso, bem como juros de mora de 1% ao mês contados da citação. Concedo tutela de urgência e o faço para determinar a suspensão das parcelas dos contratos, devendo o réu providenciar o necessário, comprovando nos autos no prazo de dez (10) dias úteis, contados da intimação desta sentença. C) CONDENAR o réu a pagar R\$ 3.000,00 (três mil reais) para a autora, a título de danos morais, com atualização monetária desde este arbitramento, acrescido de juros de mora de 1% ao mês desde a citação. Em razão da sucumbência, arcará o réu com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que arbitro em 15% sobre o valor da condenação, devidamente atualizado, nos termos do art.85, §2º do CPC”.*

Sustenta o réu, às fls. 277/289, que: a) a autora realizou a contratação dos produtos mediante o uso de aplicativo e senha, com apresentação de *selfie* e documentos pessoais, o que afasta a responsabilidade do banco; b) houve culpa exclusiva da vítima na fraude descrita na exordial, posto que repassou dados sensíveis a terceiros, o que rompe o nexo de causalidade; c) inexistem danos extrapatrimoniais sofridos pela autora, tampouco atos ilícitos praticados pelo réu, devendo, caso mantida a condenação, ser reduzida a quantia fixada pelo juízo *a quo*;

d) é indevida a repetição em dobro dos valores descontados do benefício da autora, ante a ausência de má-fé do apelante; e) não é possível a devolução dos descontos em razão da regularidade das contratações. Postula a reforma da r. sentença, julgando totalmente improcedente os pedidos iniciais ou, subsidiariamente, a minoração da indenização por danos morais.

Contrarrazões da autora a fls. 295/303, pela manutenção da r. sentença, com majoração da verba sucumbencial.

**É o relatório.**

**Fundamento e decido.**

De início, verifico que a r. sentença não previu a modalidade de devolução derivada do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, limitando-se à declaração de inexistência dos contratos e consequente inexigibilidade das parcelas, com condenação a restituição “à autora, em parcela única, a totalidade dos valores descontados indevidamente em razão dos contratos em comento, bem como o importe de R\$ 691,69 (seiscentos e noventa e um reais e sessenta e nove centavos), o que deverá ser apurado em fase oportuna de liquidação de sentença, tudo nos termos da fundamentação”. Assim, não comporta análise o pedido de afastamento da devolução em dobro dos valores descontados do benefício previdenciário da autora. Observa-se que as razões apresentadas impugnaram de forma efetiva somente a condenação na devolução de valores, pretensão que deve ser conhecida.

Dessa forma, preenchidos os requisitos de admissibilidade, com a observação feita no parágrafo anterior, não há óbice ao conhecimento da apelação interposta pelo réu.

No mérito, o recurso não comporta acolhimento.

Inicialmente, cabe reconhecer que a hipótese tratada nestes autos consiste em evidente relação consumo, pois a autora é destinatária final do serviço prestado pela instituição bancária, ora fornecedora dos serviços, incidindo a Súmula n. 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça.

No caso em exame, o banco recorrente se limita a defender a validade das contratações eletrônicas, mas sem demonstrar eventuais providências de segurança adotadas concretamente no presente caso, de modo a assegurar a autenticidade da contratação e prevenir as recorrentes fraudes nas



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

operações de crédito - por exemplo, *com ligação telefônica ao contratante para se certificar do seu efetivo interesse no empréstimo solicitado, como já observado em ações semelhantes.*

Além disso, como bem pontuado pela eminente Magistrada sentenciante (fls. 264/265):

*“Restou incontroverso nos autos que o banco-réu não foi diligente quanto à observância das formalidades exigidas para se garantir a segurança em sua atividade comercial, tendo celebrado contratações com pessoa distinta da autora, que fez uso dos dados pessoais desta, acarretando-lhe descontos indevidos em sua conta bancária.*

*Com efeito, embora as argumentações do réu são de que houve regular adesão da autora aos contratos sub judice, não trouxe aos autos qualquer elemento mínimo de prova a infirmar a narrativa inicial, a tanto não bastando os documentos que exibiu.*

*Como se denota dos contratos eletrônicos de fls. 161/167 e 169/176, verifica-se que o celular utilizado para realização das transações possui código DDD 011 (fl. 223), ou seja, divergente daquele a que se refere a região onde a autora reside (Fl. 230: 014). Ademais, se não bastasse tal inconsistência, tampouco indicou o réu a geolocalização do usuário no momento da contratação, sendo certo que as instituições bancárias comumente são detentoras de tais informações.*

*A par disso, em diligências junto às empresas de telefonia, sobreveio notícias de que a titularidade do celular utilizado para formalizar o negócio sub judice pertence a terceira pessoa, sem qualquer correlação com a autora (fl. 251).*

*Conclui-se, portanto, que os serviços do banco-réu não foram prestados a contento, ou seja, com a segurança que razoavelmente era de se esperar, o que caracteriza o defeito na prestação de serviços, na forma do art. 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor.”*

Apesar do inconformismo do banco recorrente, é consolidado que *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*, nos termos da Súmula n. 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, originada da tese firmada em julgamento de recurso repetitivo que elencava como hipóteses de responsabilização pelo risco do empreendimento a *abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos* (Tema Repetitivo n. 466; REsp n. 1.197.929/PR e n. 1.199.782/PR).

Inafastável, dessa forma, a responsabilidade do banco recorrente pela fraude verificada na presente ação, caracterizada como fortuito interno e, portanto, abrangida pelo risco da atividade desenvolvida, não sendo

configuradas as causas excludentes de responsabilidade aventadas (art. 14, §3º, CDC), sendo certo que, buscando auferir maiores lucros com a facilitação das contratações em meio eletrônico, deve a instituição financeira assumir os riscos decorrentes.

Reconhecida a inexistência da relação jurídica, impõe-se à instituição financeira a restituição dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora.

No que tange à indenização por danos morais, deve esta prevalecer, pois o desconto indevido em verba de natureza alimentar representa situação que gera dano moral *in re ipsa*, não sendo tal presunção afastada pelos elementos constantes dos autos, na medida em que a autora não se beneficiou dos valores disponibilizados pelo requerido, pois foram devolvidos pela requerente – para terceiro, no contexto do golpe sofrido.

Destaca-se que as contratações ocorreram durante o mês de novembro de 2023, iniciando-se, a partir de então, os descontos em benefício previdenciário da autora, os quais perduravam até fevereiro de 2025 (fl. 45), evidenciando significativo e duradouro desfalque em seu benefício previdenciário.

No entendimento desta Relatora, a quantia fixada pelo juízo *a quo* (R\$ 3.000,00) revela-se adequada às circunstâncias destes autos, servindo suficientemente à reparação dos danos experimentados, além de atender ao propósito pedagógico-punitivo da condenação indenizatória, mas sem desviar para o enriquecimento sem causa. Assim, e considerando o parâmetro adotado por esta Turma Recursal em casos semelhantes, não é o caso de redução da indenização.

Ante o exposto, ***nego provimento*** ao recurso.

Em consequência, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios definidos pela sentença recorrida para 16% sobre o valor atualizado da condenação.

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo art. 1.026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

**ROSANA SANTISO**  
**RELATORA**