



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001280533

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000735-66.2024.8.26.0651, da Comarca de Valparaíso, em que é apelante/apelado BANCO AGIBANK S/A, é apelado/apelante LUÍS CARLOS DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Negaram provimento ao recurso do autor e deram parcial provimento ao recurso do réu, na parte conhecida. V. U.**", de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), RODOLFO PELLIZARI E CARLOS ORTIZ GOMES.

São Paulo, 4 de dezembro de 2025.

ELÓI ESTEVÃO TROLY
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

15ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1000735-66.2024.8.26.0651

Apelante/Apelado: Banco Agibank S/A

Apelado/Apelante: Luís Carlos da Silva

Comarca: Valparaíso

Juiz(a): Anderson de Oliveira Silva

Voto nº 23.794.

Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por dano moral e material e pedido de tutela de urgência. Sentença de procedência. Recursos de ambas as partes.

1. Efeito suspensivo ao recurso de apelação. Pedido prejudicado, tendo em vista o julgamento do mérito.
2. Preliminar de ausência de interesse de agir afastada. Desnecessidade do esgotamento da via administrativa, ante o direito inafastável e incondicional da parte a prestação jurisdicional (art. 5º, XXXV, da CF). Pressupostos processuais e condições da ação presentes.
3. Discussão quanto a validade das operações de empréstimos e transações em conta corrente. Elementos nos autos corroboram a alegação da parte autora de que não pretendia a contratação empréstimos, o que resultou na transferência para terceiros desconhecidos. Regularidade das contratações não demonstrada. Declaração de nulidade contratual.
4. Dano material. Declaração de nulidade da operação que justifica a restituição dos valores indevidamente descontados da parte autora.
 - 4.1. Indébito. Restituição de forma simples, contra a qual não se insurgiu a autora. Réu que impugna a repetição do indébito em dobro, que não pode ser conhecida, ausente o interesse recursal.
 - 4.2. Impossibilidade de determinação de compensação do valor da condenação com o valor depositado na conta do autor a título de mútuo que foi transferido para terceiros desconhecidos.
5. Dano moral. Autor que não sofreu prejuízo em sua subsistência, mas aborrecimento compatível com a vida cotidiana. Dano não verificado no caso concreto. Inexistência lesão à direito de sua personalidade.
6. Valor fixado a título de *astreinte*, em caso de descumprimento de obrigação de fazer que não é excessivo e visa a garantia da efetividade da ordem judicial. Questão que poderá ser dirimida, ademais, na fase de cumprimento de sentença, se o caso.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

7. Redistribuição do ônus sucumbencial na proporção do decaimento de cada parte.
8. Sentença reformada para (i) afastar a condenação do réu ao pagamento de indenização por dano moral; (ii) condenar ambas as partes, na proporção de 50% para cada, ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios de R\$ 2.000,00, observada essa mesma proporção e a gratuidade concedida ao autor. **Recurso do autor desprovido, parcialmente provido o do réu, na parte conhecida.**

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença, não declarada, que julgou procedente a ação, para: **(a)** declarar a inexigibilidade dos débitos referentes ao contrato de empréstimo de R\$ 6.197,86, e das antecipações de 13º salário nos valores de R\$ 1.160,51 e R\$ 972,35; **(b)** condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00, com correção monetária a contar da sentença e de juros de mora desde o evento danoso; **(c)** condenar o réu a restituir, de forma simples, as quantias descontadas indevidamente, com juros desde a citação e correção monetária a contar do primeiro desconto; **(d)** determinar que o réu se abstenha de efetuar novos descontos em relação à tais contratos, sob pena de multa diária de R\$ 500,00, limitada a R\$ 50.000,00; **(e)** condenar o réu ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação **(fls. 251/255 e 271/272)**.

O réu, ora apelante, pleiteia o recebimento do recurso em seu duplo efeito e a reforma da sentença. Alega que: **(a)** inexistente interesse de agir por parte do autor; **(b)** a contratação foi regular, pela via eletrônica, mediante biometria facial e apresentação de documentos, ressaltando que foi transferida a quantia do mútuo; **(c)** não agiu de má-fé a justificar sua condenação ao pagamento em dobro do indébito; **(d)** agiu no exercício regular de direito, salientando que deve ser admitida a compensação do crédito com o valor da condenação; **(e)** deve ser reduzido o valor arbitrado a título de multa cominatória; **(f)** inexistente prejuízo de ordem material ou moral, pugnando, subsidiariamente pela redução do seu valor; **(g)** não devem ser fixados honorários advocatícios em favor do patrono do autor **(fls. 276/299)**.

O autor interpôs recurso adesivo para que seja majorado o valor indenizatório por dano moral para R\$ 15.000,00, bem como os honorários advocatícios sucumbenciais (fls. 335/343).

Contrarrazões a fls. 330/334 e 347/352.

Recursos tempestivos, preparado o do réu, dispensado de pagamento de preparo o do autor e regularmente processados.

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

1. Não se conhece, por prejudicado, do pedido de atribuição de efeito suspensivo ao recurso de apelação interposto pela ré, considerando o julgamento do próprio mérito. Não se olvide que pedido desta espécie deve ser formulado por petição própria (artigo 1.012, caput, do CPC), para possibilitar apreciação antes do julgamento.

2. Afasta-se a preliminar de **ausência de interesse de agir**, pois há pretensão resistida e é desnecessário o prévio pedido pela via administrativa, tendo em vista que o direito da parte à prestação jurisdicional é inafastável e incondicional (artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal).

A pretensão do autor em reconhecer a nulidade da contratação não encontra vedação no ordenamento jurídico e os fatos e fundamentos jurídicos foram suficientemente descritos, de modo que estão presentes os pressupostos processuais e as condições da ação.

3. Deflui da petição inicial a pretensão do autor de obter a declaração da inexistência da relação jurídica e, por consequência de débitos, notadamente em relação aos contratos firmados com o réu *Banco Agibank S/A* e respectivas transações: (a) contrato de abertura de conta corrente de nº 118827880; (b) empréstimo pessoal de R\$ 6.197,86; (c) duas antecipações de 13º salário nos valores de R\$ 1.160,51 e R\$ 972,35; (d) transferência via PIX na conta de Yaua Leão Pereira, no valor de R\$ 7.740,00 e de R\$ 880,00 em nome de Letícia (fls. 43/44).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Segundo o autor, no mês de março de 2024, pessoa que se apresentou como preposta de um banco, ofereceu portabilidade de empréstimo, do que resultaria um troco, com a qual concordou, fornecendo seus dados, sem obter, no entanto, qualquer informação posteriormente a respeito da operação, acreditando que não havia ocorrido, vindo a se surpreender, posteriormente, com a assinatura de diversos contratos com o banco réu.

A fé do documento particular cessa quando for impugnada sua autenticidade e enquanto não se comprovar sua veracidade (CC, art. 428, I), incumbindo o ônus da prova à parte que produziu o documento (CC, art. 429, II).

Em sede de especificação de provas, o réu pugnou pelo julgamento antecipado da lide.

Aqui, a hipótese é de pactuação digital, por suposta captação de biometria facial, mas o autor nega a contratação, em seu todo, e assim cumpre ao banco provar o elemento volitivo, ou seja, a vontade da parte autora de contratar aquela modalidade de empréstimo comercializada pelo banco.

Com a expansão e surgimento de novas tecnologias, novas modalidades de contratação de empréstimos são oferecidas aos usuários de serviços bancários, mas a segurança deve ser preservada.

É o caso, por exemplo, das contratações de que cuida esta ação, feita em ambiente virtual, com captação de envio de imagem facial.

Os elementos coligados nos autos permitem conferir verossimilhança às alegações do autor de que não anuiu aos contratos e transações questionados na petição inicial, tendo lavrado o boletim de ocorrência de fls. 45/47.

Depreende-se dos autos que o autor foi vítima do “golpe da portabilidade”, por meio do qual, correspondentes bancários de instituições financeiras entram em contato com os alvos a fim de oferecer proposta de portabilidade de dívidas existentes. Após obter a documentação e informações necessárias, ocorre a realização de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

transações em nome da vítima e, com esses valores, transferências para terceiros.

A relação jurídica analisada está amparada pelo Código de Defesa do Consumidor e, diante da hipossuficiência técnica do consumidor, justifica-se a inversão do ônus da prova, uma vez que seria impossível exigir-lhe comprovação de fato negativo, isto é, de que não contratou o serviço.

A responsabilidade do réu é objetiva e solidária em face da ação de seus correspondentes bancários.

É notório que o réu se vale de correspondentes bancários para oferta massiva de empréstimos. Em consequência, é responsável solidariamente por todos os atos daqueles, porque assim desenvolve sua atividade empresarial com a finalidade de aumentar ofertas, captar clientes, fomentar concessões de mais empréstimos. Essas formas de contratação, inclusive por meios digitais, beneficiam seu negócio e aumentam a lucratividade, de maneira que esses mecanismos integram a forma de gestão e de execução de sua atividade. Logo, deve responsabilizar-se, direta e solidariamente, por seus atos e de seus prepostos ou parceiros que agem como correspondentes bancários.

O representante ou colaborador da correspondente bancária valeu-se de informações do autor para formalizar negócios com o Banco réu, o qual, de alguma forma, permitiu compartilhamento de dados e, por fim, formalizou empréstimos não pretendidos pelo autor.

No ponto, ressalta-se que a trilha da contratação juntada aos autos mostra que os contratos de n^{os} 1513968927 (antecipação de 13^o INSS – fls. 183/204) e 1513968928 (antecipação de 13^o INSS – fls. 205/226), foram firmados todos ao mesmo tempo, com a mesma imagem facial, mediante aplicativo de consultor, sem apresentação de dados de geolocalização, até mesmo porque a assinatura digital também ocorreu por intermédio de telefone celular de consultor (fls. 186, 192, 208).

Desta forma, a imagens faciais captadas do autor não servem como aquiescência aos contratos de mútuo.

Por sua vez, o contrato de abertura de conta de nº 118827880 (fls. 227/233), da mesma forma que os demais, contém divergência no endereço residencial do autor e sequer conta com a trilha da contratação. Por sua vez, não foi apresentado o contrato de nº 1513968932, no valor de R\$ 6.197,86, o que permite deduzir sua invalidade.

Tais circunstâncias demonstram que há falha no sistema de segurança da ré, pois permite que terceiros, com documentos do autor, e sem a sua real anuência para aquela transação específica, contrate empréstimo, facilitando o golpe. Evidencia-se, portanto, a vulnerabilidade do sistema do réu, concorrendo para a fraude.

Não se olvida seja de responsabilidade do cliente o sigilo da senha, contudo, eventual negligência do correntista, por si só, não obsta o reconhecimento de defeito de prestação de serviço da instituição financeira, que não permitiu nem foi eficiente para evitar (ou estancar) a utilização fraudulenta dos dados do autor nem para reparar, imediata e completamente, o dano material, mediante estorno (artigo 12, §1º do Código de Defesa do Consumidor).

Não se trata de hipótese de invocar a responsabilidade exclusiva de terceiro, fraudador, isto porque, houve falha na prestação de serviços do réu, que permitiu que operação fosse realizada em nome do autor de forma evidentemente fraudulenta.

Em verdade, a fraude está evidenciada pelo conteúdo do próprio instrumento contratual juntado, observando-se que o correspondente bancário, indicado nos contratos, localiza-se no Município de Salto de Pirapora, quando é certo que a parte autora reside em Valparaíso/SP, isto é, em local distante, o que só corrobora a fraude na contratação eletrônica / captação de biometria facial, e as condutas fraudulentas de prepostos da ré, multiplicadas significativamente, tantas são as ações distribuídas a esta Câmara de Direito Privado com o mesmo objeto.

Verifica-se, assim, que não há evidências de que a biometria facial em questão tratou, no caso, de assinatura ou de qualquer forma de confirmação do contrato, não consubstanciando declaração de vontade.

Nessa conformidade, impõe-se reconhecer a inexistência de ato válido, a vincular o autor, pela ausência do elemento volitivo e a inexigibilidade dos débitos questionados.

Conclui-se que o réu não se desincumbiu integralmente de seu ônus probatório, nos termos do artigo 373, inciso II do Código de Processo Civil e artigo 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a origem do débito não foi comprovada, de modo que os descontos decorrentes das contratações impugnadas são indevidos.

4. A inexistência do negócio implica a recondução das partes ao estado anterior à suposta contratação, com restituição do indébito, e a responsabilidade da ré em indenizar os danos causados, pois a Súmula 479 do E. STJ é expressa no sentido de 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.”*

No caso, a sentença determinou a restituição simples do indébito e não em dobro, como aduzido pelo réu, com o qual se conformou o autor, à falta de questionamento recursal, de forma que, no ponto, o recurso do réu não deve ser conhecido, ausente o interesse recursal.

É descabida a determinação de compensação do crédito com o valor da condenação, pois o autor não foi beneficiado com os valores dos mútuos, transferidos para terceiros, desconhecidos, de tal maneira que a pretensão recursal do réu não comporta provimento.

5. No que se refere à multa em caso de descumprimento da obrigação de fazer fixada na sentença, cabe ressaltar que sua finalidade precípua é vencer a resistência da parte ao cumprimento da determinação judicial.

Não se pretende, pela *astreinte*, punição, ressarcimento, nem indenização, mas apenas o eficiente cumprimento da obrigação.

Contudo, o que se vê é o rotineiro descumprimento das determinações judiciais, e daí é que vem a necessidade de sua fixação, como forma de obrigar a parte a cumprir a obrigação de fazer ou de não fazer imposta.

No caso, a determinação para que o réu se abstenha de debitar qualquer valor dos contratos declarados inexigíveis, sob pena de multa diária de R\$ 500,00, limitada a R\$ 50.000,00, é razoável, diante do evidente prejuízo à subsistência do autor e da capacidade econômica do banco réu, pois valor inferior não o retiraria de sua inércia, bastando, para evitar sua incidência, cumprir a determinação judicial.

A questão, ressalta-se, poderá ser objeto de deliberação, se o caso, em fase de cumprimento de sentença.

6. A intercorrência vivida pela parte autora foi de fato desagradável, contudo, não ostenta contornos de dano moral, mas sim de dissabor condizente com a vida contemporânea.

Isto porque o autor não sofreu negatização em seu nome, a ocorrência de constrangimento público ou qualquer outra consequência decorrente das operações impugnada, além daquela sanada pela declaração de inexistência.

O autor ajuizou a ação, aos 16/05/2024, poucos dias depois da fraude perpetrada, no dia 27/03/2024, e a liminar foi concedida no dia 22/05/2022, antes, portanto, de que sofresse sucessivos descontos sobre seu benefício previdenciário.

Embora seja reprimível a conduta do banco, a existência de dano de natureza moral exige violação a direito da personalidade da parte autora, o que não ocorreu no caso, ausente qualquer prejuízo ou ofensa à sua dignidade.

Não se dúvida que o autor sofreu aborrecimento com a situação, mas nada que extrapole o que é trivial na vida em sociedade.

7. Diante da declaração de inexigibilidade do débito e da condenação do réu em repetição do indébito, de forma simples, por um lado, e da rejeição da indenização por dano moral, por outro, é razoável considerar, face à utilidade do que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fora pleiteado, a ocorrência da sucumbência recíproca das partes, impondo-se, de ofício, a distribuição dos encargos sucumbenciais entre as partes, na proporção de 50% para cada.

Quanto aos honorários advocatícios, há que se considerar a natureza do pedido da indenização por dano moral.

Embora o atual Código de Processo Civil tenha previsto, no art. 292, inc. V, que "*O valor da causa constará da petição inicial ou da reconvenção e será: (...) V na ação indenizatória, inclusive a fundada em dano moral, o valor pretendido; (...)*", prevalece o entendimento de que o valor da indenização é mera sugestão da parte autora, porque fixado pelo órgão julgador a partir das circunstâncias do caso concreto, de acordo com a razoabilidade e proporcionalidade, objetivando a compensação do ofendido e dissuasão do ofensor, sem se transformar em fonte de enriquecimento ilícito.

Trata-se de causa cujo proveito econômico é inestimável -- embora a sugestão dada na petição inicial. Por essa razão, quando a indenização é negada, os honorários advocatícios devem ser fixados por equidade. Do contrário, a demandante haveria de pagar honorários -- ao advogado da outra parte -- correspondentes ao percentual do montante que pleiteou e não obteve.

São critérios que não se confundem. Ou bem se considera que o valor pleiteado para compor o dano é mera sugestão, porque inestimável, ou bem se considera que o valor tem conteúdo econômico certo e determinado, de tal sorte que seu desacolhimento ou acolhimento em montante inferior ao postulado influiria, proporcionalmente, na distribuição da sucumbência. O que não pode é a demandante buscar a condenação da parte contrária em honorários fixados sobre o valor da causa -- que é composto pelo valor da indenização sugerida, mas rejeitada. Em tal caso, os honorários do patrono da parte autora seriam fixados com base em um proveito econômico que ela, parte autora, não obteve, o que afronta a própria lógica do sistema processual civil.

Diante da sucumbência recíproca, de rigor o arbitramento dos honorários por equidade, em face do proveito econômico de ínfimo valor e, também, do valor inestimável do pedido cumulado de indenização por dano moral.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Na hipótese, considerando o tempo de tramitação da ação, o trabalho dos causídicos e a causa que não guarda elevada complexidade, fixa-se os honorários advocatícios em R\$ 2.000,00, naquela mesma proporção: 50% para cada, observada a gratuidade concedida ao autor.

8. Portanto, (a) nega-se provimento ao recurso do autor e (b) dá-se parcial provimento ao recurso do réu, na parte conhecida, para (i) afastar sua condenação ao pagamento de indenização de indenização por danos morais; (ii) determinar a redistribuição dos ônus sucumbenciais, na proporção de 50% para cada, fixados os honorários advocatícios em R\$ 2.000,00, observada essa mesma proporção e a gratuidade concedida ao autor.

Por fim, destaca-se que a eventual oposição de embargos de declaração protelatórios pode motivar condenação do embargante ao pagamento de multa sobre o valor atualizado da causa, do que ele não se isenta mesmo se for beneficiário da gratuidade da justiça, nos termos do artigo 1.026, §2º do Código de Processo Civil. E, para interposição de recursos aos Tribunais Superiores, o que se prequestiona é a matéria e não o preceito legal ou constitucional, conforme já decidiu o Superior Tribunal de Justiça (Resp. nº 88.365/SP, 4ª T., rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, j. em 14.5.1996).

Ante o exposto, (a) nega-se provimento ao recurso do autor; (b) dá-se parcial provimento ao recurso do réu na parte conhecida.

ELÓI ESTEVÃO TROLY
Relator