



Registro: 2026.0000217887

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000929-96.2025.8.26.0565, da Comarca de São Caetano do Sul, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelada ZELIA PRESTI RODRIGUES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente sem voto), JOSÉ WILSON GONÇALVES E WALTER FONSECA.

São Paulo, 13 de março de 2026.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1000929-96.2025.8.26.0565

Comarca: São Caetano do Sul – 3ª Vara Cível

Apelante: Banco Agibank S.A.

Apelado: Zelia Presti Rodrigues

Juiz(a) de 1º Grau: C. A. A.

Voto nº 4.982

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE EM CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – DANOS MORAIS – Inconformismo do requerido contra a r. sentença que julgou parcialmente procedente o pedido inicial, para reconhecer a invalidade das operações efetuadas, determinar a restituição dos valores eventualmente descontados e condenar a instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais – Não acolhimento – A forma com que levada a efeito a disponibilização do crédito prevalece sobre a existência de instrumento que formaliza a suposta contratação do empréstimo pela apelada, no sentido de mostrar que se trata de fraude bancária e não regular aquisição de valor – Com efeito, além do empréstimo consignado contratado inicialmente, houve a contratação de dois créditos pessoais (incluindo antecipação de décimo terceiro) com transferência dos respectivos valores para pessoa estranha à apelada (autora), ocorrências demonstradas pelo extrato bancário e noticiadas no boletim de ocorrência juntados – O apelante alega ser incabível a restituição dos valores descontados em dobro, porém a r. sentença determinou a devolução simples, sem aplicação do disposto no art. 42, parágrafo único, do CDC – Embora não sejam presumidos os danos morais em fraudes bancárias, há, na situação examinada, prova de efetivo prejuízo extrapatrimonial, consistente na comprovação da privação do benefício previdenciário por certo espaço de tempo (dois meses), devido à portabilidade e pagamentos indevidos a terceiro – Recurso não provido, com majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais para 12% (doze por cento) do valor condenatório (fixado em primeiro grau).

Trata-se de apelação interposta por BANCO AGIBANK S.A., na ação declaratória de não exigibilidade de débito com pedido de indenização por danos materiais e morais ajuizada por ZELIA PRESTI RODRIGUES, contra a r. sentença de fls. 244/249, que julgou parcialmente procedente o pedido inicial:

ZELIA PRESTI RODRIGUES moveu ação declaratória de inexigibilidade de débito com tutela provisória de urgência c/c indenização por dano material e moral em face de BANCO AGIBANK S.A. Alega, em síntese, que é aposentada e pensionista, recebendo seus benefícios no Banco Bradesco S/A há mais de 20 anos. Menciona que em setembro de 2024 começou a ter descontos em seus benefícios e posteriormente passou a não recebê-los. Afirma que, ao investigar a situação, descobriu que seus benefícios foram transferidos para uma conta no BANCO AGIBANK, desconhecida pela autora. Assevera que além da abertura de conta sem seu conhecimento e da transferência dos benefícios, foi realizado um empréstimo consignado (contrato nº 1517074211) no mesmo dia da abertura da conta. Relata que posteriormente houve liberação de 2 créditos pessoais com portabilidade dos benefícios, sendo os valores transferidos para ROSANA SILVA DE PRADO, que havia sido sua cuidadora. Afirma nunca ter solicitado tais empréstimos e que os valores foram transferidos sem seu conhecimento. Relata ter registrado boletim de ocorrência e ter tentado resolver o problema administrativamente, sem sucesso. Postula a declaração de inexigibilidade dos débitos, o cancelamento dos descontos, a restituição dos valores indevidamente descontados, além do pagamento de indenização por danos morais (fls. 23).

(...)

Citado, o Banco Agibank apresentou contestação (fls. 105/110), alegando a regularidade da contratação. Sustenta que a autora dirigiu-se a uma loja Agibank, manifestou interesse em contratar empréstimo consignado, confirmou os detalhes da contratação, enviou documento de identificação e assinou o contrato eletronicamente por biometria facial. Alega que os descontos são legítimos e encontram lastro no empréstimo consignado contratado pela autora. No mérito, impugna o pedido de indenização por danos materiais e contesta os danos morais, alegando necessidade de comprovação dos prejuízos efetivamente sofridos.

(...)

O ponto central e controvertido consiste em aferir a autenticidade das operações financeiras impugnadas pela autora, ou seja, do

empréstimo consignado contrato nº 1517074211 no valor de R\$ 5.267,32, datado de 14/08/2024 (fls. 119/124) ou se possui origem fraudulenta e, nessa última hipótese, se houve facilitação da instituição financeira na prática do ato fraudulento.

Na petição inicial a autora relata, ainda, que houve a contratação indevida de 2 créditos pessoais com portabilidade dos benefícios, sendo os valores transferidos no mesmo dia para ROSANA SILVA DE PRADO, os quais não reconhece. Em razão da transferência dos seus benefícios para a conta aberta de forma fraudulenta junto ao banco réu, ficou 2 meses sem receber seus benefícios, posto que foram transferidos para conta de terceiros; e que houve a antecipação do 13º (décimo terceiro) dos dois benefícios (fls. 3).

O extrato de fls. 36 confere plausibilidade às assertivas, posto que além do crédito em conta do valor referente ao empréstimo consignado nº 1517074211, no valor de R\$ 5.148,73, houve, também a liberação de valores, sob a nomenclatura “Lib. Cp Com Portabilidade Benef. -Crédito Pessoal” e “Lib. Cp 13 Com Portabilidade Benef. - Antecipação Décimo”.

(...)

Entretanto, o réu não se desincumbiu do ônus da prova que lhe competia, quanto à existência e regularidade dos vínculos contratuais e operações financeiras impugnados pela autora.

A contestação apresentada às fls. 105/110 impugna, de forma específica, tão somente o contrato de empréstimo consignado nº 1517074211. Portanto, as demais operações fraudulentas, visto que não realizadas nem autorizadas pela autora (abertura da conta, contratação de créditos pessoais, antecipação do 13º e transferências realizadas para terceiros), tornaram-se incontroversas.

Especificamente quanto ao contrato nº 1517074211, embora o réu alegue que "a parte autora assinou o contrato de maneira eletrônica, utilizando a captura de sua biometria facial" (fls. 107), não há comprovação técnica e adequada, com o condão de comprovar o uso autêntico dessa credencial pela autora. Os documentos juntados pelo réu (fls. 111/117) limitam-se a comprovar que a operação foi realizada, mas não demonstram que foi executada legitimamente pela autora.

(...)

Há prova do dano e do nexo de causalidade. A operação financeira realizada em 14/08/2024, conforme documentos de fls. 111/124 e os extratos e comprovantes juntados pela autora (fls. 36/51), demonstram claramente a existência de contratações e transferências que a autora nega ter realizado.

(...)

O réu não comprovou a regularidade das operações bancárias impugnadas pela autora. Os documentos unilaterais por ele apresentados não expressam, de forma inequívoca, a livre manifestação de vontade da autora. Instado a se manifestar sobre a

produção de provas, o réu postulou pelo julgamento antecipado da lide (fls. 243), não demonstrando interesse em comprovar a regularidade das contratações.

Nesse contexto, é cabível o reconhecimento da nulidade da contratação do empréstimo consignado contrato nº 1517074211 no valor de R\$ 5.267,32, datado de 14/08/2024 (fls. 119/124); da contratação indevida de 2 créditos pessoais com portabilidade dos benefícios; da antecipação do 13º (décimo terceiro) dos dois benefícios; e das transferências realizadas para a conta de terceiros. Portanto, prevalece a tese inicial da autora acerca da inexistência e inexigibilidade dos vínculos contratuais entre as partes.

Por conseguinte, caberá à instituição financeira ré proceder à restituição, em favor da autora, dos valores efetivamente descontados do benefício previdenciário da autora, ou da conta bancária, em decorrência dos referidos contratos (empréstimo consignado, crédito pessoal e antecipação de 13º), de forma simples, posto que não há elementos que comprovem má-fé da instituição financeira.

(...)

O dano moral encontra-se caracterizado, com fundamento na teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, a qual considera o tempo dispensado pelo consumidor na tentativa de equacionar situações anômalas geradas pela incúria de fornecedores, como bem jurídico passível de indenização.

Além disso, a autora, pessoa idosa e aposentada, foi vítima de golpe facilitado pela falha na prestação de serviços do réu, causando-lhe transtornos e angústia que ultrapassam o mero aborrecimento cotidiano.

(...)

Diante das circunstâncias fáticas presentes no caso, considero que a importância de R\$ 5.000,00 mostra-se adequada à compensação dos dissabores sofridos pela autora e para o aprimoramento das medidas de cautela por parte do réu, no desenvolvimento de sua atividade financeira.

Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos iniciais, formulados nesta ação movida por ZELIA PRESTI RODRIGUES em face de BANCO AGIBANK S.A., para:

- 1) DECLARAR a nulidade das operações bancárias acima referidas e a inexigibilidade, em relação à autora, dos débitos decorrentes do empréstimo consignado, contrato nº 1517074211, no valor de R\$ 5.267,32, datado de 14/08/2024 (fls. 119/124); da contratação indevida de 2 créditos pessoais com portabilidade dos benefícios; da antecipação do 13º (décimo terceiro) dos dois benefícios; e das transferências realizadas para a conta de terceiros;

- 2) CONDENAR o réu na restituição, de forma simples, em favor da autora, dos valores indevidamente descontados de seu benefício previdenciário, ou de sua conta bancária, referentes ao empréstimo consignado, contrato nº 1517074211, no valor de R\$ 5.267,32,

datado de 14/08/2024 (fls. 119/124); à contratação indevida de 2 créditos pessoais com portabilidade dos benefícios; à antecipação do 13º (décimo terceiro) dos dois benefícios, cujos valores deverão se apurados através de calculo aritmético, com correção monetária pela tabela prática do Tribunal de Justiça/SP a contar das datas dos respectivos descontos e juros de mora fixados nos termos do artigo 406, §§ 1º e 3º, do Código Civil, com a redação trazida pela Lei nº 14.905, de 2024 a partir da citação do réu;

3) CONDENAR o réu no pagamento, em favor da autora, de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00, com correção monetária pela tabela prática do Tribunal de Justiça/SP a contar da presente data (Súmula 362 do STJ) e juros de mora fixados nos termos do artigo 406, §§ 1º e 3º, do Código Civil, com a redação trazida pela Lei nº 14.905, de 2024, a partir da citação do réu.

Tendo em vista a sucumbência ínfima da autora, condeno o réu no pagamento das custas e despesas processuais inerentes à presente ação e dos honorários advocatícios sucumbenciais, devidos ao patrono da autora, que fixo em 10% sobre o valor da condenação (itens 2 e 3, supra), nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.

Sustenta a regularidade da contratação, por ter a apelada fornecido todos os documentos necessários, assinando o instrumento de forma eletrônica, inclusive mediante biometria facial (fls. 265/267). Alega o não cabimento da repetição em dobro do indébito, por não ter havido má-fé de sua parte e porque houve efetiva disponibilização do crédito. Argumenta que não houve a caracterização de danos morais, por não ter sido demonstrada lesão extrapatrimonial específica, mas mero aborrecimento. Suscita a impossibilidade de restituição dos valores descontados, diante da validade da relação (fls. 263/273).

Pugna pelo provimento do recurso, para que a ação seja julgada improcedente.

Recurso cabível, tempestivo e preparado (fls. 292).

A apelada, intimada às fls. 278, apresentou as suas contrarrazões (fls. 279/290).

Não houve oposição ao julgamento virtual, nos termos da

Resolução de nº 772/2017 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo.

É o relatório.

Discute-se sobre a regularidade de operação de empréstimo e outras feitas por derivação e, conforme o caso, a ocorrência de danos materiais e morais a serem ressarcidos e reparados.

A operação principal consiste no empréstimo consignado de nº 1517074211, no valor de R\$ 5.267,34 (cinco mil, duzentos e sessenta e sete reais e trinta e quatro centavos) e formalizado em 14 de agosto de 2024 (fls. 119/124).

Há instrumento contratual com os dados da apelada (autora), da operação e comprovante de transferência dos créditos estipulados a conta, supostamente, de titularidade daquela (fls. 265/267). Como observado no julgamento do agravo de instrumento anteriormente interposto pela apelada, a cédula de crédito bancário em análise foi emitida mediante biometria facial e juntada aos autos com cópia da cédula de identidade da mutuária (fls. 254/262).

O negócio jurídico teria sido celebrado por meio digital (SMS), havendo detalhamento das etapas de contratação até a conclusão da avença, assim como das cláusulas e condições do empréstimo (fls. 30/35). Por outro lado, houve inserção no contrato de dados cadastrais incompatíveis com os informados na inicial (como o endereço da apelada) e, principalmente, transferência do valor a terceiro desconhecido e contratações subsequentes no mesmo sentido.

Com efeito, além do empréstimo consignado mencionado,

houve a contratação de dois créditos pessoais (incluindo antecipação de décimo terceiro) com transferência dos respectivos valores para pessoa identificada como ROSANA SILVA DE PRADO. Essas ocorrências foram demonstradas pelo extrato bancário de fls. 36/38 e noticiadas em boletim de ocorrência registrado em 14 de novembro de 2024 pela apelada (fls. 52/55), ou seja, aproximadamente um mês após a última movimentação relacionada com o contrato inicial (em sete de outubro).

A forma com que levada a efeito a disponibilização do crédito prevalece sobre a existência de instrumento que formaliza a suposta contratação do empréstimo pela apelada, no sentido de mostrar que se trata de fraude bancária e não regular aquisição de valor (modificando-se, assim, o entendimento adotado provisoriamente na análise do recurso referente a tutela provisória). Assim porque o valor acordado, ao final, sequer ficou à disposição da apelada, por ter sido transferido para terceiro desconhecido logo em sequência à liberação em conta.

Reforça essa conclusão o fato de que a apelada recebia seu benefício previdenciário em conta no Banco Bradesco (fls. 48/51 e 58/59), mas passou a recebê-lo, aleatoriamente, em conta na instituição bancária apelante (Banco Agibank), após a contratação impugnada. O recebimento nessa nova conta ocorreu, ao longo dos meses, com os descontos decorrentes da referida contratação, por meio das transferências efetuadas a terceiro.

Os direitos e obrigações previstos a fornecedores e consumidores no Código de Defesa do Consumidor, quanto à relação tratada nos autos, conduzem ao entendimento de que, para a funcionalidade dos sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições financeiras, deve ser considerada, dentre outras

circunstâncias, a contratação de empréstimos atípicos em momento anterior à efetivação de pagamentos suspeitos. Isso para fins de verificar se determinada transação deve ser ou não validada pela entidade.

Nesse sentido, a autorização de operações suspeitas, atípicas e incompatíveis com o perfil do cliente, como na hipótese, implica na configuração de defeito na prestação do serviço e, conseqüentemente, na responsabilização das instituições financeiras. (REsp n. 2.229.519/DF, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025).

Diante desse quadro, a despeito dos documentos juntados pelo apelante (fls. 111/117), deve ser mantido o reconhecimento da irregularidade da contratação questionada. Corrobora esse reconhecimento a constatação de que o apelante se restringiu a abordar o empréstimo consignado principal, sem discorrer sobre a abertura de conta, aquisição de créditos pessoais, antecipação do décimo terceiro e, notadamente, as transferências feitas a terceiro.

As razões do recurso, no que diz respeito à repetição do indébito, não se coadunam com o princípio da dialeticidade. O apelante alega ser incabível a restituição dos valores descontados em dobro, porém a r. sentença determinou a devolução simples, sem aplicação do disposto no art. 42, parágrafo único, do CDC (fls. 248). Além disso, a determinação de restituição é decorrência lógica do reconhecimento da irregularidade, pena de enriquecimento sem causa da instituição (art. 182 do Código Civil).

Quanto aos danos morais, não se presume a sua ocorrência nas fraudes bancárias, sendo necessária prova de efetivo prejuízo extrapatrimonial (AREsp n. 2.715.690/SP, relator Ministro João Otávio

de Noronha, Quarta Turma, julgado em 16/12/2025, DJEN de 22/12/2025). Na situação examinada, foi feita essa prova, já que os documentos juntados pela apelada comprovam a privação de seu benefício previdenciário, por força da portabilidade e pagamentos indevidos a terceiro, durante dois meses (fls. 36/37, 39/41 e 42/44).

Aludida conjuntura justifica a fixação de indenização por danos morais, por se tratar de concreto comprometimento integral ou, ao menos, substancial da provável fonte de renda principal da apelada, na qualidade de pessoa idosa e aposentada (fls. 26/27 e 48/51). O valor estabelecido, de R\$ 5 mil (cinco mil reais), condiz com as particularidades do caso, em especial com o valor do benefício previdenciário (R\$ 3.046,19), além daquele correspondente às transações indevidas e com o lapso temporal destas (dois meses).

A razoabilidade e proporcionalidade do valor é verificada com base no procedimento bifásico de cálculo da reparação por danos morais, segundo o qual se deve valorar o interesse jurídico lesado e as circunstâncias do caso (AgInt no REsp n. 1.565.331/PR), na forma em que realizado acima.

Portanto, o recurso não comporta provimento, majorados, em razão disso, os honorários advocatícios sucumbenciais para 12% (doze por cento) do valor condenatório, fixado em primeiro grau.

De forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário, ademais, incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no art. 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nego provimento** ao recurso, majorando os honorários advocatícios sucumbenciais para 12% (doze por cento) do valor da condenação.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA
Relator
Assinatura Eletrônica