



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

Registro: 2026.0000016874

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001124-49.2025.8.26.0123, da Comarca de Capão Bonito, em que é apelante/apelado BANCO AGIBANK S/A, é apelado/apelante ELIAS FRANCISCO DE CARVALHO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), THOMAZ CARVALHAES FERREIRA E MÔNICA SOARES MACHADO.

São Paulo, 27 de janeiro de 2026.

DANIEL ISSLER
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

Apelação nº 1001124-49.2025.8.26.0123

Comarca: Capão Bonito

Apelante/Apelado: Banco Agibank S/A

Apelado/Apelante: Elias Francisco de Carvalho

Voto nº 11670

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO JURÍDICO C.C. RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – ADESÃO A CARTÃO DE CRÉDITO, CONTRATO DE CRÉDITO PESSOAL, SOLICITAÇÃO DE TROCA DE DOMICÍLIO BANCÁRIO DO PAGAMENTO DE BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO, TRANSFERÊNCIAS ELETRÔNICAS VIA PIX E CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO PESSOAL NÃO RECONHECIDOS PELA AUTORA – FRAUDE COMETIDA POR TERCEIROS - AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA REGULARIDADE DAS OPERAÇÕES CONTESTADAS OU DE QUE A AUTORA TENHA AGIDO COM FALTA DE ZELO NO DEVER DE GUARDA E SIGILO DE SUAS INFORMAÇÕES BANCÁRIAS - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS POR FRAUDES OCORRIDAS NO ÂMBITO DE SUA ATUAÇÃO - SÚMULA STJ 479 - RESSARCIMENTO DOS VALORES QUE É DEVIDO - DESCONTOS REALIZADOS APÓS MARÇO DE 2021 DEVEM SER EM DOBRO – AUSENTE COMPROVAÇÃO DE QUE OS DESCONTOS RESULTARAM EM PREJUÍZO À SUBSISTÊNCIA OU ABALO PSICOLÓGICO – DANOS MORAIS NÃO CARACTERIZADOS – RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS.

Vistos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

Trata-se de apelação formulada pelo BANCO AGIBANK, em face de ELIAS FRANCISCO DE CARVALHO.

O E. Juízo de primeiro grau julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, para declarar a inexistência dos contratos formalizados pelos fraudadores junto ao banco réu em nome do autor, com os respectivos cancelamentos; condenar o réu a restituir à parte autora a quantia de R\$ 709,52 (setecentos e nove reais e cinquenta e dois centavos), devidamente corrigido, a contar da data do evento danoso, bem como condenar a parte ré ao pagamento de danos morais na quantia de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), devidamente corrigido, conforme fls. 289/295.

Inconformado, o Banco Agibank interpôs recurso, sustentando, no essencial, a ausência de responsabilidade da apelante, por considerar a validade da contratação do empréstimo por meio de aplicativo, com autenticação por biometria. Aduz que a contratação eletrônica é válida, legítima e segura e, em razão disso, afirma inexistir comprovação de fraude ou culpa da apelante e, como consequência, a não configuração de dano moral (fls. 302/318). As custas de preparo foram devidamente recolhidas. Contrarrazões a fls. 324/329.

A parte autora interpôs recurso adesivo, sustentando que a r. sentença deixou de apreciar o pedido integralmente, quanto a uma segunda retenção indevida, no valor de R\$ 645,67, descrita no aditamento a inicial (fls. 116/119), conforme fls. 330/332. Gratuidade processual concedida a fls. 154. Contrarrazões a fls. 336/338.

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

Os recursos comportam parcial provimento.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de vínculo jurídico, cumulada com restituição de valores e indenização por danos morais.

Alega a parte autora que recebe benefício previdenciário em conta corrente junto à instituição financeira Santander, e que foi vítima de um golpe, onde terceiros fraudadores abriram uma conta corrente em seu nome junto à parte ré, Agibank, fizeram a portabilidade de seu benefício previdenciário para aquela instituição, bem como contraíram empréstimo em seu nome, motivo pelo qual pretende a declaração da inexistência de vínculo jurídico entre as partes, a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais. Incontroversos nos autos a portabilidade dos vencimentos, bem como os descontos que foram efetuados. A ação foi julgada parcialmente procedente.

É pacificado o entendimento de que é ônus da instituição financeira comprovar a autenticidade do contrato bancário, quando impugnado pelo consumidor (Tema 1061 STJ), diante da impossibilidade de produção de prova negativa pela parte autora, nos termos do inciso VIII do art. 6º do CDC.

O Apelante banco as etapas necessárias para a contratação de seus serviços por meio eletrônico (fls. 162/164). Trouxe aos autos expedientes contendo: 1) contratação de crédito pessoal mediante débito em conta com portabilidade do benefício (fls. 177/191); 2) solicitação de troca de domicílio bancário de pagamento de benefício do INSS (fls.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

192/199); 3) autorização para transferência de recursos financeiros, por meio de pagamento instantâneo PIX (fls. 200/207); 4) termo de consentimento e autorização para prestação de serviços financeiros (fls. 208/221); 5) autorização de débito de crédito pessoal em conta (fls. 222/228); 6) autorização de débito de cartão de crédito em conta corrente (fls. 229/237 e 238/246); 7) proposta de adesão de seguro “proteção urbana” (fls. 247/260); 8) proposta de abertura de conta corrente – pessoa física (fls. 261/277).

A responsabilidade da instituição bancária, porém, restou evidenciada, pois, como observado em sentença, além de não haver prova de livre manifestação de vontade pela autora, restou evidenciada a falha nos sistemas da ré, com relação à segurança de dados e à verificação de identidade de seus usuários, tais como endereço divergente na proposta de abertura da conta corrente; contratos de empréstimo e abertura de conta realizados por telefone; biometria facial repetida; ausência de geolocalização dos contratos.

Não há presunção de veracidade absoluta na utilização de senha pessoal, como aventa a ré, diante das inúmeras falhas de segurança que acometem os sistemas informatizados. Demonstrada a ocorrência de fortuito interno, abrangido pelo risco da atividade da instituição bancária, caracterizada pela falha na prestação de serviço, nos termos da Súmula STJ nº 479 (“*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”), deve ser reconhecida a inexistência de relação jurídica entre as partes, com o ressarcimento dos valores indevidamente descontados. Cabe responsabilização da parte requerida pelos danos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

sofridos pela parte autora, com fundamento no art. 14 do Código de Defesa do consumidor e parágrafo primeiro (*“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. § 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes (...), bem como no artigo 927 do Código Civil, parágrafo único: “haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem”*), pois não restou demonstrado que a autora tenha agido com falta de zelo no dever de guarda e sigilo de suas informações bancárias.

Aliá, a Resolução CMN Nº 4.968, de 25.11.21, que *dispõe sobre os sistemas de controles internos das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil*, estabelece:

“Art. 5º Os sistemas de controles internos devem prever:

(...) II - quanto aos aspectos relacionados à identificação e à avaliação de riscos:

(...) d) análise do potencial de ocorrência de fraudes nas atividades desenvolvidas em todos os níveis de negócios;

(...) III - quanto aos aspectos relacionados às atividades de controle e segregação de funções:

(...) k) controles para prevenção, detecção, investigação e correção de fraudes;”

Por outro lado, para a configuração do dano moral, faz-se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

necessária a comprovação de prejuízo real e significativo aos direitos da personalidade. No caso dos autos, é ausente comprovação de que os descontos resultaram em prejuízo à subsistência, abalo psicológico ou mesmo dano à imagem da parte autora.

No que se refere a segunda retenção, no valor de R\$ 645,67, sequer contestada pela parte ré, razão assiste a parte autora, de modo que a restituição é devida.

Quanto à restituição do indébito, assim dispõe o art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor: *“O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.”*

A respeito do tema o C. Superior Tribunal entendia que a devolução dobrada dependia da má-fé do credor; o que, no caso concreto, não restou comprovada.

Recentemente, entretanto, alterou-se o entendimento a respeito dos critérios para a devolução em dobro de valores cobrados indevidamente do consumidor, modulando-se os efeitos, vejamos:

“PROCESSUAL CIVIL. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. ART. 1.022 DO CPC/2015. VÍCIO INEXISTENTE. REDISCUSSÃO DA CONTROVÉRSIA. DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. PAGAMENTO DE VALORES RELATIVOS A SERVIÇOS DE TELEFONIA NÃO CONTRATADOS. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DO CDC. REQUISITO SUBJETIVO. DOLO/MÁ-FÉ OU CULPA. IRRELEVÂNCIA. PREVALÊNCIA DO CRITÉRIO DA BOA-FÉ OBJETIVA. MODULAÇÃO DE EFEITOS APLICADA. ART. 927, § 3º, DO CPC/2015. 1. O ACÓRDÃO EMBARGADO ASSENTOU: A) “A REPETIÇÃO EM DOBRO, PREVISTA NO PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, É CABÍVEL QUANDO A COBRANÇA INDEVIDA CONSUBSTANCIAR CONDUTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA, OU SEJA, INDEPENDENTEMENTE DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO”; B) “NA HIPÓTESE DOS AUTOS, O ACÓRDÃO RECORRIDO FIXOU COMO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

REQUISITO A MÁ-FÉ, PARA FINS DO PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DO CDC, EM INDÉBITO DECORRENTE DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO DE TELEFONIA. ASSIM, OS EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA MERECEM SER PROVIDOS NO PONTO PARA IMPOR A DEVOLUÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO"; E C) "MODULADOS OS EFEITOS DA PRESENTE DECISÃO PARA QUE O ENTENDIMENTO AQUI FIXADO, RELATIVAMENTE À INTERPRETAÇÃO DO ART. 42 DO CDC, SEJA APLICADO AOS INDÉBITOS NÃO DECORRENTES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO PAGOS APÓS A DATA DA PUBLICAÇÃO DO PRESENTE ACÓRDÃO". (...)" (EAREsp n. 600.663/RS, relatora Ministra Maria Thereza de Assis Moura, relator para acórdão Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021).

Assim, os descontos das parcelas a partir de março de 2021 devem ser devolvidos na forma dobrada, conforme constou da r. sentença proferida, porém as parcelas anteriores deverão ser restituídas na forma simples, porque ausente a má-fé do réu.

Posto isso, pelo meu voto: 1) dou parcial provimento ao recurso da parte requerida, para afastar a condenação à indenização por danos morais; 2) dou provimento ao recurso da parte autora, para reconhecer a ilegalidade da retenção do valor de R\$ 645,67, que deverá ser restituído em dobro à parte autora, devidamente atualizado.

Observado o disposto no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, e diante do resultado do julgamento, altera-se a condenação em honorários advocatícios, devendo a parte requerida pagar ao(s) Patrono(s) da parte autora o valor correspondente a 10% da condenação, atualizado (ou R\$ 1500,00, o que for maior); e devendo a parte autora pagar ao(s) Patrono(s) da parte requerida montante correspondente a 10% sobre o valor que havia sido fixado em sentença a título de dano moral (ou R\$ 1.500,00, o que for maior, observada a concessão de gratuidade processual. Ficam as partes desde já advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

efeitos infringentes dará ensejo a imposição de multa prevista no art. 1.026 §2º do CPC.

DANIEL ISSLER

Relator