



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000287117

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001359-70.2025.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que é apelante/apelado BANCO AGIBANK S/A, é apelada/apelante MARIA ELENA DOS SANTOS LIMA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente) E MIGUEL PETRONI NETO.

São Paulo, 31 de março de 2026.

ADEMIR BENEDITO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 57441

APEL. N°: 1001359-70.2025.8.26.0590

COMARCA: SÃO VICENTE

APTE. : BANCO AGIBANK S.A. E MARIA ELENA DOS SANTOS LIMA

APDO. : OS MESMOS

Apelação – Recurso Adesivo - Ação declaratória de nulidade contratual e de inexistência de débito, cumulada com indenizatória por danos materiais e morais – Sentença de parcial procedência – Falha no dever de segurança da instituição bancária - Fortuito interno – Incidência da Súmula 479 do STJ – Dano moral caracterizado – Indenização suficiente para amenizar o abalo emocional experimentado, sem importar enriquecimento sem causa do requerente – Sentença mantida - Recursos não providos.

Trata-se de ação declaratória de nulidade contratual e de inexistência de débito, cumulada com indenizatória por danos materiais e morais, julgada parcialmente procedente pela sentença de fls. 290/296, cujo relatório fica adotado, tendo declarado a nulidade das contratações e a cessão dos descontos juntos ao benefício previdenciário da autora, bem como a condenação à título de danos morais e materiais de forma simples.

Por fim, foi condenado o requerente ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

Os embargos de declaração opostos pelo réu foram rejeitados diante de seu caráter infringente (fls. 303/304).

Apela o réu (fls. 307/326), alegando, em síntese, a validade dos contratos firmados entre as partes e o afastamento da sua responsabilização, diante da ausência de falha na prestação de seus serviços. Subsidiariamente, o afastamento da condenação de restituição de qualquer valor, ante a ausência de má-fé; a redução do valor arbitrado a título de danos morais; e a compensação dos valores depositados em conta de titularidade da Apelada; com a consequente inversão do pagamento de custas, despesas, e ônus sucumbenciais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em sede de recurso adesivo (fls. 338/341), a autora pugna pela majoração do montante fixado à título de danos morais, para valor não inferior a R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), e a adequação dos ônus sucumbenciais, para que o réu arque com o pagamento integral das custas e honorários advocatícios.

Recursos tempestivos, preparado o do réu e isento de preparo o da autora, com contrarrazões (fls. 345/349).

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

Inicialmente, verifica-se que o autor se qualifica como consumidor, pois a ação tem por objeto o fornecimento de serviços, nos termos do art. 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, aplicando-se, assim, as disposições do referido diploma legal.

Ademais, ressalte-se que, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

O caso em questão trata de responsabilidade objetiva, na qual não se indaga sobre a ocorrência de ato ilícito decorrente de culpa, isto é, de reprovabilidade da conduta do agente.

Em se tratando de relação de consumo, inteira aplicação tem o art. 14 da Lei nº 8.078/90, que dispõe que o fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, de sorte que as instituições requeridas devem realmente responder, independentemente da prova de sua culpa, pela reparação dos danos causados.

É a hipótese da chamada responsabilidade pelo risco, imposta aos prestadores de serviço ofertado indistintamente aos consumidores em potencial.

Como a responsabilidade do fornecedor é objetiva, ainda que não se tivesse apurado conduta imprudente ou negligente, sua responsabilidade somente poderia ser excluída no caso de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme dispõe o art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, o que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

não se verifica no caso.

Nesse sentido, também, a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que dispõe 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”*.

Deve haver, ainda, a inversão do ônus da prova, competindo ao requerido a demonstração da improcedência das alegações contidas na petição inicial e a regularidade das operações contestadas.

No caso dos autos, relata o autor que mantém contas junto à instituição financeira Banco Bradesco S/A.

Assevera que recebeu em sua residência pessoa que se apresentou como assistente social da Prefeitura Municipal de São Vicente, oportunidade em que, induzida em erro pela interlocutora, forneceu-lhe a integralidade de seus dados pessoais sob promessa de recebimento de benefícios. Diante de tal circunstância, o autor compreendeu tratar-se de fraude, concluindo que sua conta havia sido alvo de transferência para a instituição financeira ré, na qual houve a formalização de dois contratos de empréstimos consignados.

Narra, ainda, que, ao buscar o suporte do banco indevidamente contratado, recusou-se a reconhecer a irregularidade e a adotar medidas para mitigar os prejuízos experimentados.

Tal postura, segundo sustenta, revela falha na segurança da plataforma e manifesta negligência na análise do caso, deixando-o desamparado diante do golpe sofrido.

Por sua vez, o banco apelante sustentou a ausência de falha nos seus sistemas de segurança e de qualquer ato ilícito ou lesivo a justificar os danos materiais e morais pleiteados, alegando culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

Com efeito, nota-se que, ao banco foi oportunizado a prestação de informações a esclarecer a regularidade defendida, mas apesar de intimado deixou de fazê-lo, apesar do prazo para tal ser concedido por 2 (duas) vezes, o que não permite concluir que o autor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tenha realizado as operações questionadas e retira a credibilidade dos argumentos sustentados pela instituição financeira (fls. 249 e 289).

Diante de tais constatações, revela-se inócuo o argumento de que a instituição financeira não poderia ser responsabilizada em razão da licitude de sua conduta, ainda mais tratando-se de prova negativa, transferindo a responsabilidade para a parte que tem melhores condições de produzi-la, ou seja, o banco réu.

Não foi demonstrado, de forma inequívoca, que o autor não foi vítima de fraude, ressaltando-se ainda sua inércia ao prestar qualquer suporte à vítima quando procurado para tal.

Assim, é procedente o pedido de declaração de inexistência do débito.

Por conseguinte, cabível a repetição do indébito, e a condenação à título de danos morais, pois os fatos narrados extrapolam a esfera do mero aborrecimento, uma vez que o autor sofreu abalo psíquico em razão do golpe sofrido.

No que tange ao *quantum* devido, na falta de disposição legal expressa, vem prevalecendo, na doutrina e jurisprudência, quantia que leva em consideração não apenas o poder econômico das partes envolvidas, mas também a extensão do dano causado, e o comportamento do agente que o causou.

Nesse passo, vislumbrando as peculiaridades do caso em apreço, e de acordo com aqueles parâmetros, bem como os critérios adotados por esta Câmara em casos semelhantes, considera-se adequado o valor de R\$ 5.000,00, não havendo que se falar em sua majoração.

Referida verba, de um lado, não propicia o enriquecimento indevido da autora, nem o estabelecimento de perigosos precedentes que possam transmutar uma pretensão legítima de dor moral em investimento financeiro de alta rentabilidade, e, por outro lado, impele o réu, ao ser assim apenado, a ser mais cuidadoso no exercício de suas atividades, evitando que se repita o quadro retratado nestes autos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesse sentido é o entendimento dessa Câmara de Direito Privado:

AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA. Furto de celular. Compras realizadas com o cartão de crédito. Declaração de inexigibilidade do débito reconhecida pelo Juízo "a quo" e não mais discutida nesta esfera recursal. Vício do serviço configurado (art. 14 do CDC) - Dano moral. Ocorrência. Valor fixado em R\$ 5.000,00. Precedentes desta C. Câmara. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1065265-86.2024.8.26.0002; Relator (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/07/2025; Data de Registro: 03/07/2025)

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com reparação de dano moral. INSS. Procedência da ação. Alegação de fraude. Contrato de empréstimo consignado por cartão de crédito. Perícia grafotécnica que prova fraude. Descontos indevidos em conta corrente da parte autora referentes a parcelas de empréstimo consignado não contratado. Responsabilidade objetiva. Existência de dano moral indenizável. Quantum indenizatório que deve ser fixado dentro do princípio da razoabilidade. Mantido em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Inexigibilidade de débito. Dano material indenizável. Restituição de forma dobrada, nos termos da orientação firmada pela Corte Especial do Colendo STJ no julgamento do EAREsp 676.608. Mantida a r. sentença. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1020010-72.2023.8.26.0477; Relator (a): Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Praia Grande - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/06/2025; Data de Registro: 27/06/2025)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE

DE DÉBITO. A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA É APLICÁVEL EM CASOS DE FRAUDE EM OPERAÇÕES BANCÁRIAS. A REPETIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO É CABÍVEL QUANDO HÁ INOBSERVÂNCIA DA BOA-FÉ OBJETIVA. RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO. RECURSO DO AUTOR PROVIDO. I. Caso em Exame Ação declaratória de inexigibilidade de subsídio cumulada com repetição de indébito e indenização por dano moral, em razão de empréstimo não reconhecido pelo autor. O autor alega que, ao buscar empréstimo antecipado do FGTS, foi vítima de fraude, resultando em saques indevidos de sua conta vinculada ao FGTS. Requereu devolução de valores, indenização por dano moral e declaração de inexistência do negócio jurídica. A sentença julgou parcialmente procedente, declarando inexigível o débito e condenando o réu à devolução simples dos valores. II. Questões em Discussão 2. (i) Existência e regularidade do contrato de empréstimo consignado e alegada fraude; (ii) Responsabilidade da instituição financeira pelos saques no FGTS do autor; (iii) Possibilidade de reprodução do indébito em dobro; (iv) Existência de dano moral a ser indenizado. III. Razões de Decisão 3. A instituição financeira não comprovou a regularidade da contratação, não apresentando documentos válidos que sustentem a defesa. A responsabilidade objetiva da instituição é reconhecida com base na teoria do risco profissional. 4. A repetição em dobro dos valores descontados indevidamente é devida, conforme o artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, em razão da inobservância à boa-fé objetiva. O dano moral é reconhecido, considerando o abalo moral sofrido pelo autor. IV. Dispositivo e Teses 5. Nega-se provimento ao recurso da instituição financeira ré. Dá-se provimento ao recurso do autor, condenando a instituição à repetição do indébito em dobro e ao pagamento de indenização por dano moral de R\$ 5.000,00, corrigido e acrescido de juros



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conforme especificado. Teses de julgamento: A responsabilidade objetiva da instituição financeira é aplicável em casos de fraude em operações bancárias. A repetição em dobro do indébito é cabível quando há inobservância da boa-fé objetiva. Legislação Citada: Código de Processo Civil, artigo 373. Código de Defesa do Consumidor, artigo 42. Código Civil, artigo 927, parágrafo único. Constituição Federal, artigo 192. Jurisprudência Citada: STJ, EAREsp n. 676.608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, Corte Especial, j. 21/10/2020. TJSP, Apelação Cível n. 1001141-18.2023.8.26.0459, Rel. Thiago de Siqueira, j. 14/01/2025. TJSP, Apelação Cível n. 1013458-98.2022.8.26.0001, Rel. Lígia Araújo Bisogni, j. 17/12/2024. (TJSP; Apelação Cível 1002560-88.2024.8.26.0281; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itatiba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/06/2025; Data de Registro: 26/06/2025)

Destarte, correta a manutenção da r. sentença por seus próprios e devidos fundamentos, ressaltando-se que fica autorizada a compensação com o valor comprovadamente creditado em favor da autora por força do contrato em tela.

Por fim, adverte-se que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da multa prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC (a qual não é alcançada pela gratuidade judiciária), ressaltando-se que toda matéria devolvida no recurso está prequestionada, não estando o magistrado obrigado a se manifestar expressamente sobre todos os pontos suscitados, tampouco a mencionar nominalmente os dispositivos legais, bastando que a controvérsia tenha sido fundamentadamente apreciada.

Pelo exposto, voto por negar provimento aos recursos, com a majoração dos ônus sucumbenciais fixados em 12% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, §11, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademir de Carvalho Benedito
Relator