



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000219184

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001896-41.2025.8.26.0566, da Comarca de São Carlos, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelada ROSILENE SEBASTIANA DE FREITAS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª 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 LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente), EDUARDO VELHO E SOUZA LOPES.

São Paulo, 13 de março de 2026.

LUÍS H. B. FRANZÉ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1001896-41.2025.8.26.0566

Comarca: São Carlos – 3ª Vara Cível

Apelante: Banco Agibank S/A

Apelado: Rosilene Sebastiana de Freitas (justiça gratuita)

MM. Juiz: Marcelo de Moraes Sabbag

VOTO 12818

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. DECLARATÓRIA. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. OBRIGAÇÃO DE FAZER. DANOS MATERIAIS E MORAIS. PROCEDÊNCIA PARCIAL.

I. CASO EM EXAME.

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. obrigação de fazer e condenação em danos materiais e morais, julgada parcialmente procedente.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

2. A discussão consiste em verificar: a) falta de interesse de agir, pela ausência de prévio esgotamento da via administrativa; b) regularidade da contratação; c) compensação de valores; d) impossibilidade de restituição de valores; e) afastamento do dano moral ou, subsidiariamente, a redução do quantum condenatório.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

3. VIOLAÇÃO À DIALETICIDADE. Não configurada. Recurso da ré que impugna os fundamentos da r. sentença (CPC/15, art. 1010).

4. INVALIDADE DA CONTRATAÇÃO. Mantida. Instituição financeira que não se desincumbiu do ônus probatório, na forma do inc. II, do art. 429, do CPC/15 (STJ, Tema repetitivo 1061), considerando que: a) a autora impugnou objetivamente o contrato; b) a prova pericial concluiu pela invalidade, dada a “ausência de meios que vinculem de forma inequívoca o signatário e estejam com elevado nível de confiança sob o seu controle exclusivo”.

5. DANO MORAL. Configurado. Descontos indevidos sobre benefício previdenciário da autora, de caráter alimentar. Fixação em R\$ 4.000,00. Pedido de redução rejeitado.

IV. DISPOSITIVO.

6. Recurso desprovido.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. obrigação de fazer e indenização por danos materiais e morais que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ROSILENE SEBASTIANA DE FREITAS move em face de BANCO AGIBANK S/A, julgada PARCIALMENTE PROCEDENTE para declarar a inexigibilidade do contrato de empréstimo consignado, e condenar a ré à restituição dos valores descontados indevidamente, na forma simples, com juros de mora calculados pela SELIC, menos IPCA, a partir da citação e atualização pela Tabela Prática do E.TJSP a partir dos descontos indevidos, sendo que a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, a correção monetária será calculada pelo índice previsto em contrato ou IPCA. Ainda, a ré foi condenada ao pagamento do dano moral, fixado em R\$ 4.000,00 a ser corrigido do arbitramento pelo índice previsto no contrato ou IPCA, além de juros de 1% ao mês desde o ato ilícito, com juros pela SELIC menos IPCA a partir da vigência da Lei 14.905/2024. Diante da sucumbência, a ré foi condenada ao pagamento das custas e despesas do processo, e verba honorária do patrono da parte adversa, fixada por equidade em R\$ 2.500,00.

Apelo da instituição ré alegando: a) falta de interesse de agir, por não tentar solucionar a questão na via extrajudicial; b) validade da contratação, realizada mediante biometria facial; c) impossibilidade de repetição do indébito e ausência de má-fé; d) compensação de valores; e) falta de pressupostos da obrigação de indenizar pelo dano moral, notadamente pela ausência de ato ilícito, alternativamente, requer a redução do *quantum* condenatório; f) sucumbência atribuída à parte autora pelo princípio da causalidade.

Houve contrarrazões, com preliminar de violação à dialeticidade (fls. 482/488).

É o relatório.

1. Objeto recursal

Alega a parte autora que é filiada ao regime de Previdência social e que verificou a existência de contratação de empréstimo consignado em seu benefício, averbado em 28/10/2022, Contrato/ADE 1505793235, no valor de R\$ 1.486,81, a ser pago em 84 parcelas mensais de R\$ 32,80, o qual não contratou. Invoca as disposições do CDC, bem como a inversão do ônus da prova. Requer a declaração de inexigibilidade do contrato, com a restituição dos valores indevidamente descontados, em dobro, bem como a condenação da requerida ao pagamento de indenização pelo dano moral, estimado em R\$ 15.000,00.

A parte ré, em sua defesa, inicialmente, impugnou a gratuidade de justiça. No mérito, sustentou a regularidade dos descontos impugnados pela autora, visto que o contrato de empréstimo consignado foi devidamente assinado pela via eletrônica, por biometria facial, com envio de documento pessoal, tendo ocorrido a transferência do valor para a conta bancária da autora. Sustentou a presunção de autenticidade da assinatura eletrônica não impugnada. Impugnou o pedido de restituição de valores, em dobro, afirmando que inexistem danos morais. Requereu a improcedência.

Determinada a realização de prova pericial, foi juntado o laudo técnico de fls. 385/423, com manifestação das partes (fls. 432/433 e 434/436).

A ação foi julgada parcialmente procedente. Insurgência recursal da instituição ré alegando: a) falta de interesse de agir, por não tentar solucionar a questão na via extrajudicial; b) validade da contratação, realizada mediante biometria facial; c) impossibilidade de repetição do indébito e

ausência de má-fé; d) compensação de valores; e) falta de pressupostos da obrigação de indenizar pelo dano moral, notadamente pela ausência de ato ilícito, alternativamente, requer a redução do *quantum* condenatório; f) sucumbência atribuída à parte autora pelo princípio da causalidade.

2. Violação à dialeticidade

Quanto à preliminar levantada em contrarrazões, não deve ser acolhida.

De fato, o recurso da parte ré impugnou os fundamentos da r. sentença, tendo ressaltado as razões fáticas e de direito de seu inconformismo, para justificar o pedido de improcedência dos pedidos iniciais. Logo, não houve violação ao disposto no art. 1010 do CPC/15.

3. Relação de consumo

Inicialmente, cumpre lembrar que a presente relação jurídica é de consumo, portanto, deve ser analisada sob os auspícios do Código de Defesa do Consumidor, legislação protetiva especial da parte considerada hipossuficiente técnica e economicamente.

Na hipótese, a parte autora é parte hipossuficiente porque o *"fornecedor que por sua posição de monopólio, fático ou jurídico, por seu grande poder econômico ou em razão da essencialidade do serviço, impõe sua superioridade a todos que com ele contratam"* (CLÁUDIA LIMA MARQUES, “Contratos no Código de Defesa do Consumidor”, São Paulo: Editora RT, 3ª edição, páginas 147/149).

Já a parte ré está na condição de fornecedora dos serviços, como se vê do art. 3º do mesmo Código, assim redigido:

“Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestações de serviços.”

Por essas razões, a Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça assegura a aplicação da legislação consumerista ao caso em tela, ao expressar: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"*.

4. Invalidez da contratação

A autora nega a contratação do empréstimo consignado que determinou os descontos em seu benefício previdenciário.

Nesta senda, e, sendo imperiosa a aplicação do microsistema jurídico instituído pelo CDC a fim de tutelar o consumidor hipossuficiente, é certo que, diante da negativa de contratação por parte da consumidora, incumbia ao banco-réu comprovar a regularidade e a higidez dos negócios jurídicos que deram ensejo aos descontos questionados, à luz do que determina o inciso II do art. 429 do CPC/15, que estabelece:

“Art. 429. Incumbe o ônus da prova quando:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(...) II se tratar de impugnação da autenticidade, à parte que produziu o documento.”

Rememore-se que, conforme decidido pelo C. STJ, em Recurso Especial de caráter vinculante, “*na hipótese em que o consumidor/autor impugnar a autenticidade da assinatura constante em contrato bancário juntado ao processo pela instituição financeira, caberá a esta o ônus de provar a sua autenticidade (CPC, arts. 6º, 368 e 429, II)*” (TEMA 1061 - REsp 1846649/MA, Relator Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, julgado em 24/11/2021).

Assim, incumbia ao Banco demonstrar a efetiva contratação do empréstimo consignado, Contrato/ADE nº 1505793235, corresponde R\$ 1.486,81, a ser pago em 84 parcelas mensais de R\$ 32,80, que foi averbado no benefício da autora em 28/10/2022.

Com sua defesa, a instituição bancária juntou cópia dos seguintes documentos: Dossiê Comprobatório - Contratação REFIN CONSIGNADO (fls. 122/126); Cédula de Crédito Bancário nº 1505793235 emitida 28/10/2022, no valor de R\$ 1.520,66, assinada por meio de App do Consultor com Biometria Facial (fls. 128/139); Comprovante de transação bancária datado de 28/10/2022, no valor de R 32,72, para conta da autora; Detalhe da Biometria (fl. 141).

Com a determinação de perícia técnica especializada, veio o laudo pericial de fls. 385/423, em que o I. Perito concluiu:

“A documentoscopia digital é uma área da ciência forense que

autentica e valida a integridade de documentos eletrônicos no contexto jurídico.

O trabalho envolve aplicação de métodos técnicos e científicos para detecção de fraudes, adulterações e manipulações em arquivos digitais.

Entende-se por documento autêntico a unidade de registro de informações com identidade e integridade mantidas ao longo do tempo, ou seja, livre de quaisquer alterações ou corrupções.

No objeto da perícia, considerando o conjunto de informações extraídas do arquivo original, verifica-se ausência de elementos técnicos suficientes para comprovar de forma inequívoca meio seguro de autoria da assinatura questionada.

Assertiva contempla:

- a. Ausência de assinatura qualificada.*
- b. Ausência de valor hash na cédula de crédito bancário e dossiê da contratação.*
- c. Impossibilidade de determinar a geolocalização, em razão de conexões por IP privado ou IP público (ISP) associado a várias localizações geográficas sem correspondência com o domicílio da emitente.*

d. Ausência de cópia do documento de identidade (frente e verso) da emitente.

e. Biometria facial e aceite da operação sem registro no detalhamento da operação. Ausência de metadados.

f. Documento assinado eletronicamente antes da coleta da biometria.

g. Validação da assinatura eletrônica apenas do signatário Banco Agibank.

Conclui-se não ser possível atestar a autenticidade, integridade e não repúdio da assinatura atribuída a Rosilene Sebastiana de Freitas na cédula de crédito bancário-CCB nº 1505793235, em razão da ausência de meios que vinculem de forma inequívoca o signatário e estejam com elevado nível de confiança sob o seu controle exclusivo.” (fls. 416/417, g.n.).

Nesse contexto, a parte ré não logrou se desincumbir de seu ônus probatório, deixando de comprovar a regularidade da contratação questionada pela autora.

Há verossimilhança nas alegações da autora, eis que a assinatura contida nos documentos juntados pela instituição bancária não possui vinculação de forma inequívoca com a signatária.

Em verdade, em razão da natureza da atividade desenvolvida



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pelas instituições financeiras, em especial com a crescente automação na prestação dos serviços, inafastável a conclusão de que o banco, diante do dever de segurança afeto ao fornecedor, na forma do § 1º do art. 14 do CDC, deve se aparelhar de forma a proteger a instituição, bem como a seus clientes, de eventuais golpes, visto que o ato de terceiro não afasta sua responsabilidade.

E conforme a orientação da Súmula 479 do C. STJ: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Aliás, o C. Superior Tribunal de Justiça firmou entendimento sobre esta questão no REsp nº 1.199.782/PR (Relator: Ministro Luis Felipe Salomão; julgado em 24/08/2011), recurso este que seguiu o rito dos recursos repetitivos previsto no art. 543-C do CPC/1973. Veja-se:

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do

risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.”

5. Devolução de valores

Ante a resultante acima, com a invalidação da contratação questionada nestes autos, como consequência lógica, devem mesmo ser devolvidos os valores eventualmente pagos pela autora por conta da contratação indevida, e de forma simples, como determinado na r. sentença.

Evidentemente, admite-se eventual compensação de valores (CC/02, art. 368), para a restituição das partes ao *status quo ante* (CC/02, art. 182).

6. Dano moral - caracterização

Assevere-se que a hipótese não traduz mero aborrecimento do cotidiano, na medida em que os fatos geraram angústia e frustração a parte autora, que teve seus direitos desrespeitados, com evidente perturbação de sua tranquilidade e paz de espírito, sendo notória a potencialidade lesiva das subtrações de verbas de natureza alimentar.

De tal modo, respeitado posicionamento em sentido contrário, não há necessidade de prova do dano moral, que ocorre *in re ipsa*, bastando, para o seu reconhecimento e conseqüente condenação ao pagamento de indenização, a prova do nexo de causalidade entre a conduta e o dano sofrido, ambos evidenciados nos autos.

7. Dano moral – quantificação

Assim, caracterizado o dano aos direitos da personalidade, resta apenas verificar se correto o *quantum* arbitrado a tal título, o qual deve ser proporcional ao prejuízo sofrido pela vítima, à intensidade da culpa do agente e à capacidade econômico-financeira das partes, devendo compensar o ofendido sem ocasionar o indesejado enriquecimento sem causa ou o empobrecimento do agressor. Além disso, a condenação deve desencorajar eventual reiteração do fato, como preconiza a teoria do desestímulo.

Sobre o tema, MARIA HELENA DINIZ, citada por CARLOS ROBERTO GONÇALVES assim disserta:

“(...) reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória, tendo função: a) penal ou punitiva, constituindo uma sanção imposta ao ofensor, visando a diminuição de seu patrimônio, pela indenização paga ao ofendido, visto que o bem jurídico da pessoa - integridade física, moral e intelectual - não poderá ser violado impunemente, subtraindo-se o seu ofensor às consequências de seu ato por não serem reparáveis; e b) satisfatória ou compensatória, pois, como o dano moral constitui um menoscabo a interesses jurídicos extrapatrimoniais, provocando sentimentos que não têm preço, a reparação pecuniária visa proporcionar ao prejudicado uma satisfação que atenua a ofensa causada. Não se trata, como vimos, de uma indenização de sua dor, da perda de sua tranquilidade ou prazer de viver, mas de uma compensação pelo dano e injustiça que sofreu, suscetível de proporcionar uma

vantagem ao ofendido, pois ele poderá, com a soma de dinheiro recebida, procurar atender às satisfações materiais ou ideais que repute convenientes, atenuando, assim, em parte, seu sofrimento” (O problema, cit, p. 248)” (“Responsabilidade Civil”, São Paulo: Ed. Saraiva, 2005, p. 573).

Ainda, relativamente ao valor arbitrado, ensina SERGIO CAVALIERI FILHO que:

“(...) deve ser suficiente para reparar o dano, o mais completamente possível, e nada mais. Qualquer quantia a maior importará enriquecimento sem causa, ensejador de novo dano. Creio, também, que este é outro ponto onde o princípio da lógica do razoável deve ser a bússola norteadora do julgador. Razoável é aquilo que é sensato, comedido, moderado; que guarda uma certa proporcionalidade. Enfim, razoável é aquilo que é, ao mesmo tempo, adequado, necessário e proporcional. (...) Importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes” (“Programa de Responsabilidade Civil”, 11ª edição, pág. 125).

Por fim, prescreve a norma de regência que *“A indenização mede-se pela extensão do dano”* (caput do art. 944 do CC).



Assim, deve o juiz agir com prudência, atendendo, em cada caso, às suas peculiaridades e à repercussão econômica da reparação civil, de modo que o valor a ser arbitrado não seja, nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequeno que se torne inexpressivo.

Nesse contexto, o valor da indenização pelo dano moral, fixado em R\$ 4.000,00, deve ser mantido, não comportando a redução pretendida pela ré.

8. Dispositivo

Diante do exposto, **nego** provimento ao recurso.

Em razão do trabalho recursal acrescido, majora-se a verba honorária de R\$ 2.500,00 para R\$ 2.800,00 (CPC/15, art. 85, §11).

LUÍS H. B. FRANZÉ

Relator