



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000225752

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001971-14.2025.8.26.0297, da Comarca de Jales, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelada TÂNIA MARA DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), PENNA MACHADO E CÉSAR ZALAF.

São Paulo, 16 de março de 2026.

LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1001971-14.2025.8.26.0297

Apelante: Banco Agibank S/A

Apelada: Tânia Mara de Oliveira

Comarca: Jales

Juiz sentenciante: Dr. Jose Pedro Geraldo Nobrega Curitiba

Voto nº 34.735

Ementa:

Apelação. Direito do consumidor. Empréstimos pessoais e consignados não contratados. Descontos em conta corrente e em benefício previdenciário. Descumprimento do ônus probatório pelo réu. Operações que destoam do perfil de consumo do cliente e sem comprovação da manifestação inequívoca de vontade. Ausência de prova da autenticidade dos contratos digitais. Fraude configurada. Falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva do banco. Ato ilícito e danos materiais e morais bem reconhecidos. Restituição simples já acolhida. Indenização fixada em valor proporcional. Recurso improvido.

Vistos.

A r. sentença de págs. 350/361, cujo relatório é adotado, assim julgou parcialmente procedente a presente ação em que se alega

existência de fraude bancária ante à contratação de empréstimos pessoais e consignados não solicitados pela parte autora:

Ante o exposto e pelo mais que dos autos constam, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a presente Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Indenização por Danos Morais com Pedido de Tutela Antecipada aforada por TÂNIA MARA DE OLIVEIRA em face de BANCO AGIBANK S.A. para:

A) DECLARAR a nulidade do contrato nº 1260949428; contrato nº 1260949429; contrato nº 1260949430; contrato nº 1264293127 incidentes na conta corrente da parte autora, bem como a nulidade do contrato nº 151201288; contrato nº 1510302592; contrato nº 1510302594; contrato nº 1510302596, incidentes no benefício previdenciário da parte autora.

B) CONDENAR o banco réu a restituição simples em metade dos valores já descontados da conta corrente da parte autora e do seu benefício previdenciário, a título do reconhecimento da culpa concorrente na forma do art. 945, do CDC, devidamente corrigidos monetariamente, acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, a contar da data da citação. Sobre o montante a ser devolvido, deverão ser observados os seguintes consectários legais: I) Até 30/08/2024, incidirá correção monetária conforme a Tabela Prática deste Egrégio Tribunal de Justiça, desde a data do desembolso, além de juros de mora de 1% ao mês, contados a partir da citação; II) A partir de 30/08/2024, mantidos os marcos iniciais acima mencionados, os consectários legais deverão ser

calculados conforme o disposto nos artigos 398, parágrafo único, e 406, ambos do Código Civil, com a redação conferida pela Lei nº 14.905/24.

C) CONDENO O RÉU A PAGAR A PARTE AUTORA indenização por danos morais, que fixos em R\$5.000,00, corrigidos monetariamente desde a data da fixação e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação (Sumula 362, STJ);

(...)

Considerando que a fixação por danos morais em valor menor que o postulado não caracteriza sucumbência recíproca (Sumula 326 do STJ), condeno o réu o pagamento por inteiro, das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% do valor total da condenação.

Concluiu o julgado que as operações destoam do perfil de consumo da parte autora, e entendeu que houve falha no sistema de segurança do banco réu por deixar fluir diversas transações em curto lapso temporal.

Apela o banco requerido com vistas à reforma da sentença, sustenta em preliminar pelo reconhecimento de sua ilegitimidade passiva, e, no mérito, argumenta a regularidade e validade das contratações eletrônicas, com assinatura por biometria facial e liberação dos valores em conta corrente de titularidade da apelada, bem como aduz a legitimidade dos descontos, a inexistência de danos materiais e morais indenizáveis, tudo amparando nos precedentes e dispositivos legais que menciona.

Por fim, alega existir excludente de responsabilidade por culpa exclusiva do consumidor e, subsidiariamente, requer a redução do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valor da indenização fixada a título de dano moral e o afastamento da devolução em dobro (págs. 365/381).

O recurso foi processado e respondido pela autora que arguiu preliminar de não conhecimento e defendeu a manutenção da sentença (págs. 390/395).

É o relatório.

Registre-se que o apelo beira a ausência de dialeticidade recursal em alguns trechos, mas teço as seguintes considerações para que não se alegue ofensa ao duplo grau de jurisdição.

Anote-se que não há motivos para a atribuição de efeito suspensivo, vez que não se verifica qualquer indicação de risco grave ou de difícil reparação.

Trata-se de ação em que a parte autora alega que foi vítima de golpe, vez que foi contatada por pessoa que se apresentou como gerente do banco réu, oferecendo quitação de dívidas que possuía com outro banco com redução de juros e parcelas, e por acreditar que estava conversando com funcionário do banco aceitou.

Ocorre que, induzida por essas informações, teve conta aberta no banco réu sem sua autorização, e oito empréstimos, pessoais e consignados, foram incluídos indevidamente em sua conta corrente e também em seu benefício previdenciário, com depósitos e imediatas transferências dos valores.

Persegue, assim, a declaração de nulidade dos contratos e de inexigibilidade dos débitos, bem como a devolução em dobro dos valores indevidamente descontados em razão dos empréstimos fraudulentos e aqueles transferidos a terceiros, além de reparação pelos danos morais sofridos.

O banco réu, por sua vez, alega a validade das contratações por biometria, com liberação dos valores na conta corrente de titularidade da parte autora, e alega que os documentos juntados às págs. 102/256 evidenciam a regularidade das operações.

Pois bem.

Inicialmente, registre-se que o banco réu é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda, na medida em que é o responsável tanto pela autorização e efetivação das operações bancárias impugnadas, quanto pelos descontos mensais na conta corrente e no benefício previdenciário da autora, não havendo que se falar em ilegitimidade passiva.

Quanto ao mais, o caso deve ser solucionado à luz do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula nº 297 do STJ, notadamente em razão da vulnerabilidade da parte autora perante a instituição financeira, o que implica na inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, do CDC).

É incontroverso que a autora foi vítima de fraude e também é certo que as transações impugnadas foram desconformes o seu padrão de consumo (contratações sucessivas e seguidas de transferências em curto lapso temporal) e o banco requerido não demonstrou o contrário, chegando mesmo a silenciar sobre o assunto em suas razões recursais.

Cabia ao banco réu comprovar a inexistência de culpa própria, o que não logrou nos autos com os documentos juntados, vez que inexistente demonstração da concreta regularidade das operações impugnadas, nem mesmo da adequação delas ao padrão de consumo da parte autora, tampouco da higidez do sistema de segurança.

A satisfação do ônus da prova corretamente atribuído ao réu não se concretiza com as alegações repetidas *ad nauseam*, mas com a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

demonstração dos fatos, o que não ocorreu.

Ademais, a hipótese não autoriza o reconhecimento de validade da contratação dos empréstimos impugnados na inicial, pois, tendo em vista a especificidade da operação e do aceite da proposta por assinatura eletrônica em contratação digital, verifica-se dos autos que o réu não comprovou que a parte autora quis, de forma inequívoca, celebrar os contratos em questão.

Além disso, com relação aos consignados vinculados à aposentadoria, também não foi comprovada a utilização de aplicativo de mensagens ou mesmo outro aplicativo disponibilizado pelo próprio banco requerido, nem a realização do atendimento por via virtual com observância dos termos da legislação pertinente (Instrução Normativa INSS/PRES 28/2008), o envio do *token*, *link* ou de SMS para confirmação da operação.

Acresça-se, ainda, que chama atenção a ausência de dados de geolocalização, bem como a informação de “IP” e a fotografia da parte autora não acompanharem o contrato em questão, e o banco réu ofertar documento de contratação digital de cédula de crédito bancário autenticada por terceiro que não comprovou utilizar certificados emitidos pela ICP-Brasil.

A parte autora impugnou o documento e dada a impugnação do documento incide a regra do §2º do art. 10 da MP nº 2.200/01, especialmente em sua parte final de grifo:

O disposto nesta Medida Provisória não obsta a utilização de outro meio de comprovação da autoria e integridade de documentos em forma eletrônica, inclusive os que utilizem certificados não emitidos pela ICP-Brasil, desde que admitido pelas partes como válido ou aceito pela pessoa a quem for oposto o



documento.

Disto se extrai, por força da lei, que a prova do contrato eletrônico não é idônea.

Também por força da impugnação do documento incide a regra do art. 411, inciso III, do CPC, de modo que foi transferido ao banco réu o ônus da prova, conforme o Tema Repetitivo nº 1.061 do STJ.

Logo, o banco não se desincumbiu de provar a autenticidade do contrato eletrônico.

Não desconheço que foi alegado pelo réu que os dados visuais provam a autenticidade do contrato, bem como a validação pelo banco réu.

A assertiva é hipoteticamente verdadeira, mas sem a produção da prova exigível como antes referido é desprovida de aplicação no caso concreto.

Não se perca de vista que a higidez da prova consistente de *selfies* e dados de operação na *internet* não é dada por devoção ou deslumbre à tecnologia, mas, sim, pela demonstração de que nos elementos apresentados há autenticidade, integridade, confiabilidade e disponibilidade².

² PINHEIRO, Patricia Peck, WEBER, Sandra Paula Tomazi, OLIVEIRA NETO, Antonio Alves de. 10. A Prova eletrônica. In: **Fundamentos dos Negócios e Contratos Digitais**. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021. Página RB-10.1. E-book. Disponível em:

<https://proview.thomsonreuters.com/launchapp/title/rt/monografias/195102547/v2/page/RB-10.1>.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Também não se perca de vista que o prestador ou fornecedor não produz a prova porque não quer, pois não lhe convém a relação custo-benefício que julga desfavorável, de modo que deve arcar com o ônus disto.

No caso concreto, o conjunto probatório dos autos não prova a efetiva manifestação de vontade da parte autora na contratação e a autenticidade dos contratos digitais.

Por fim, não impressiona do eventual recebimento de valor mutuado em conta-corrente, pois isto é problema a ser solucionado mediante eventual compensação.

E, diante dos indícios de fraude, não se pode considerar legitimamente provada a relação contratual impugnada, devendo as partes retornarem ao *status quo ante*, como se o negócio nunca tivesse sido celebrado.

Anote-se que a Corte também examinou precedentes análogos e no mesmo sentido se posicionou acerca da matéria:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - RESERVA DE MARGEM CONSIGNÁVEL EM CARTÃO DE CRÉDITO - PARCIAL PROCEDÊNCIA - PRETENSÃO DE REFORMA PELO BANCO RÉU - PARCIAL CABIMENTO - Contrato de empréstimo eletrônico cuja aceitação pelo autor teria ocorrido por meio de biometria facial. A validade dos contratos de cartão de crédito consignado e de empréstimos consignados fica sujeita à apresentação de documento de identificação

*e à autorização expressa assinada pelo aposentado, para que então sejam permitidos descontos em folha, permitida a assinatura digital, desde que feita por certificadora credenciada pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), em consonância com o art. 3º, incs. II e III, da Resolução INSS/PRES nº 28/2008, norma criada com nítido escopo de coibir fraudes em relação a idosos aposentados, requisitos não observados no caso pela instituição financeira ré, de forma a ser mantida a declaração de primeiro grau de inexistência da contratação em questionamento e de devolução simples do indébito. Autor que teve descontado de seu benefício previdenciário valores de parcelas de empréstimo que não realizou. Subtração de parte da verba alimentar do requerente, proveniente do desconto consignado sobre benefício previdenciário, que resulta em abalo moral in re ipsa. Quantum indenizatório fixado em primeiro grau em R\$ 10.000,00 que, contudo, se mostra exagerado, tendo em vista as peculiaridades do caso. Indenização por danos morais reduzida para o valor de R\$ 6.000,00, quantia que se apresenta mais adequada para compensar a vítima pelos danos de ordem moral advindos do episódio e que não constitui enriquecimento sem causa. Sentença parcialmente alterada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível nº 1005346-82.2023.8.26.0009; Relato: Walter Fonseca; Órgão Julgador: **11ª Câmara de Direito Privado**; Foro Regional IX - Vila Prudente - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/10/2024; Data de Registro: 07/10/2024).*

*DECLARATÓRIA C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E REPARAÇÃO DE DANOS. FRAUDE BANCÁRIA. Desconto de valores do benefício previdenciário da autora. Empréstimos consignados que desconhece. Elementos dos contratos de abertura de conta bancária e de empréstimo que põem em dúvida a sua higidez. Ausência de certificação com geolocalização. Fotografias insuficientes para provar a contratação. Dados cadastrais incorretos. Ausência de assinatura por meio de certificado emitido sob os critérios da ICP-Brasil. Fraude verossímil, não infirmada pelas rés. Dever de segurança não observado pelas instituições financeiras (arts. 8º e 14 do CDC). Responsabilidade objetiva dos bancos por fraudes praticadas por terceiros (Súmula 479 do STJ). REPETIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO. Art. 42, parágrafo único, do CDC. Cabimento. Má-fé evidente do réu ao forjar mútuo em nome da autora. DANO MORAL. Ocorrência. Descontos indevidos no benefício previdenciário do consumidor, atingido em sua dignidade pela subtração mensal de percentual de sua renda, afetando-lhe a subsistência. "Quantum" reparatório mantido. Razoabilidade e proporcionalidade no caso concreto. Sentença mantida na íntegra. Recursos dos Apelante-réus da Apelante-autora não providos. (TJSP; Apelação Cível 1017710-87.2022.8.26.0602; Relator: Tasso Duarte de Melo; Órgão Julgador: **12ª Câmara de Direito Privado**; Foro de Sorocaba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/07/2024; Data de Registro: 26/07/2024).*

*Apelação - Ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com pedido de repetição de indébito e indenização por danos morais - Improcedência - Contratação de empréstimo consignado negada pelo demandante - Existência e legitimidade desta contratação não evidenciada, tendo em vista a fragilidade da prova produzida pelo réu - Contratação que se deu mediante assinatura eletrônica e selfie - Autor que é pessoa idosa, simples e que sequer sabe utilizar os meios tecnológicos - Impossibilidade da obrigação ter sido contraída pelo demandante - Declaração de inexigibilidade da dívida é medida de rigor - Restituição de forma simples dos valores descontados indevidamente se mostra cabível - Não há que se falar em restituição em dobro, diante da ausência de má-fé da instituição financeira - Dano moral - Ocorrência configurada - Demandante que faz jus à reparação deste dano - Montante que comporta ser fixado em R\$ 5.000,00 e não na quantia requerida pelo autor - Observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Procedência parcial da ação é medida de rigor - Recurso parcialmente provido.(TJSP; Apelação Cível 1003114-02.2021.8.26.0322; Relator: Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: **14ª Câmara de Direito Privado**; Foro de Lins -1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/12/2021; Data de Registro: 15/12/2021)*

Ação declaratória de inexistência de relação contratual com indenização por danos morais. Fraude bancária. Biometria facial. Empréstimo realizado por meio de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*"selfie" gerada do aparelho celular do terceiro fraudador. Ausência de declaração de vontade do consumidor. Negócio jurídico inválido. Danos morais configurados. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1042082-68.2020.8.26.0506; Relator: Roberto Mac Cracken; Órgão Julgador: **22ª Câmara de Direito Privado**; Foro de Ribeirão Preto - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/07/2021; Data de Registro: 12/08/2021).*

Logo, tendo em vista que o banco requerido implementou contratos irregulares, bem como efetuou a cobrança da parte autora, de rigor o reconhecimento de falha na prestação dos serviços oferecidos pelo banco, em razão do fortuito interno, nos termos da Súmula nº 479 do STJ e do art. 14 do CDC.

Ora, se a adoção do método de contratação versado possibilita que terceiros consigam contratar em nome de outrem, é porque conseguiram burlar o sistema de segurança da instituição financeira para consumir a fraude, o que não explica a alegação de fraude por culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro, e deverá o réu suportar as consequências decorrentes de tal fato, à luz das normas consumeristas.

Sendo assim, evidenciada a responsabilidade do banco e configurado o nexo de causalidade, de rigor a declaração de inexistência dos contratos descritos na inicial e a inexigibilidade dos débitos deles decorrentes, de modo que devem ser restituídos os valores conforme estabelecido pela sentença.

Com relação à pretensão de devolução simples, esta forma já foi determinada pela sentença, restando assim prejudicado o conhecimento do recurso quanto a esse ponto.

Nem se diga que não houve prova do dano moral,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

porque, além de o caso decorrer de violação de direito fundamental da parte autora, cuja aposentadoria foi gravada indevidamente, restou caracterizado também o desvio produtivo da autora, que teve de adotar diversas providências, inclusive ajuizar ações, para tentar resolver o problema, o que intensifica o sentimento de vulnerabilidade e desproteção do consumidor, causando-lhe angústia.

Logo, a parte autora faz jus à reparação a tal título.

O valor fixado não merece qualquer reparo, pois não se mostra excessiva e deve ser reconhecida proporcional às especificidades do caso concreto, levando-se em consideração os precedentes da Câmara, as condições sociais e econômicas das partes, o ilícito, os danos sofridos, a inexistência de enriquecimento sem causa da parte autora e o impacto gerado ao banco réu para dissuadi-lo de práticas tais quais a relatada nos autos.

Nessas condições, o recurso da instituição financeira requerida não merece acolhimento, devendo ser mantida a sentença apelada, inclusive quanto aos ônus de sucumbência e honorários advocatícios.

E em observância ao decidido pelo C. STJ no julgamento do Tema Repetitivo nº 1.059 (REsp nº 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), deixo de aplicar a regra do §11 do art. 85 do CPC, porque não preenchidos os requisitos para tanto, já que fixados no percentual máximo legal.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator