



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000208147**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002159-27.2025.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante/apelado ISMAR MENDES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO AGIBANK S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso do autor e negaram provimento ao recurso do réu. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 12 de março de 2026.

**INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APELAÇÃO nº 1002159-27.2025.8.26.0161**

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelantes e reciprocamente apelados: Ismar Mendes da Silva e Banco Agibank S.A.

2ª Vara Cível da Comarca de Diadema

Juiz prolator: André Pasquale Rocco Scavone

**Voto nº 5859**

**APELAÇÃO CÍVEL. BANCÁRIO. TRANSAÇÕES PIX  
NÃO RECONHECIDAS. FRAUDE.**

Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos material moral.

Sentença de procedência. Insurgência de ambas as partes.

Recurso do réu. Ausência de interesse de agir. Preliminar rejeitada. Imputação de falha na prestação dos serviços. Desnecessário o esgotamento da via administrativa.

Razões do inconformismo dissociadas do objeto da discussão. Deficiência probatória. Transações destoantes do perfil do autor. Evidenciada a falha de segurança dos serviços. Aplicação do enunciado nº 14, da Seção de Direito Privado, dessa Corte.

Apelo negado.

Recurso do autor. Emenda à petição inicial sem discordância expressa do réu. Consentimento tácito. Direito à restituição do importe total das transações impugnadas. Devolução simples. Inaplicável, o parágrafo único, do artigo 42, do Código de Defesa do Consumidor.

Dano moral. Pretensão de majoração. “Quantum” fixado na origem em R\$ 5.000,00. Ausentes elementos a justificar a majoração.

Apelo parcialmente provido para incluir o valor das transações impugnadas na emenda à petição inicial.

**RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO  
E DO RÉU NÃO PROVIDO.**

Vistos.

Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos material e moral, julgados por sentença de fls. 475/476, cujo relatório se adota, proferida nos seguintes termos:



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“Do exposto, julgo PROCEDENTE o pedido para declarar a nulidade do PIX impugnado, e condeno o réu a restituir o valor (R\$381,00) e a pagar indenização por danos morais de R\$5.000,00 (cinco mil reais), atualizados desde 01/2025 e da publicação da sentença, com a incidência de juros de mora na forma do art. 406, CC, contados da citação, conforme tabela TJSP. Decaindo o autor de parte mínima do pedido, e vinculada à parte do dano moral, arcará o réu com o pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) do valor atualizado da condenação.”.

O autor recorreu (fls. 486/497), arguindo emendou a petição inicial, incluindo outras transações não reconhecidas e não houve oposição do réu. Contudo, o pleito não foi apreciado na sentença. Sustentou ter direito à restituição em dobro. Pleiteou a majoração da indenização por dano moral para R\$ 15.000,00. Requereu o provimento do recurso para reforma parcial da sentença.

Sem contrarrazões (certidão a fls. 538).

O réu também apelou (fls. 498/516), reiterando preliminar de ausência de interesse de agir. Defendeu a regularidade da contratação de empréstimo consignado, formalizado em meio eletrônico. Incabível a restituição dos valores. Inexistente dano moral a ser reparado, pois não houve falha na prestação dos serviços. Requereu o provimento do recurso para reforma da sentença.

Ofertadas contrarrazões (fls. 525/537), o autor impugnou a preliminar e, no mais, sustentou não ter o réu provado a regularidade das transações realizadas. Pugnou pelo desprovimento do recurso.

Recursos tempestivos e regularmente processados. Preparado o recurso do réu (fls. 520/521) e sem preparo o do autor em razão da gratuidade concedida.

**É o relatório.**

Rejeita-se a preliminar de ausência de interesse de agir.

O autor imputa ao réu falha na prestação de serviços, que teria lhe causado danos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

material e moral. Presente o binômio necessidade-adequação. Ademais, desnecessário o prévio esgotamento da via administrativa. Presente, portanto, a pertinência subjetiva.

Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos material moral, sob alegação de desconhecimento de transações bancárias (PIX).

Consoante narrado na petição “Em 02/01/2025 o autor se dirigiu à sua agência bancária para verificar o seu extrato bancário, ocasião na qual percebeu em seu extrato de conta bancária uma transferência PIX no valor de R\$ 381,00 (trezentos e oitenta e um reais) destinada para José Ivo de Oliveira [...] Ao notar a movimentação anormal, o autor prontamente contestou todas as transações junto ao gerente da agência, e lavrou boletim de ocorrência de nºAI7859/2025 para registrar o golpe (doc. 07). Em todos os anos que mantém conta junto ao Banco Agibank, o autor nunca utilizou qualquer aplicativo de celular (sequer aparelho celular possui), bem como nunca fez transferências via PIX, de modo que a movimentação foge completamente do seu perfil de correntista.” (fls. 4).

Em resposta, o réu sustentou “A parte Autora alega desconhecer as transações mencionadas, todavia, há mais outras duas transferências, em valores superiores aos reclamados nos autos, para o mesmo destinatário 'JOSE IVO DE OLIVEIRA', o que demonstra habitualidade” (fls. 260).

Em seu recurso, todavia, o réu manifestou seu inconformismo apresentando defesa diversa. Alegou “o apelado não só contratou o empréstimo como também recebeu o crédito em sua conta [...] a formalização no caso do contrato em comento foi por meio de contrato na modalidade eletrônica” (fls. 504). O argumento, contudo, carece de pertinência com o objeto da lide.

Isso porque, embora o extrato bancário (fls. 281) informe a contratação de dois empréstimos consignados, em 17 e 20 de janeiro de 2025, não são o objeto da discussão. O autor impugnou transações referentes a transferências (PIX) destinadas a “José Ivo de Oliveira”. Portanto, a insurgência do

réu não prevalece.

Aliás, ainda que reapreciado o mérito considerando as razões trazidas na contestação, os extratos bancários (fls. 266/280), de período anterior à primeira transferência impugnada, demonstram apenas transações com cartão de débito e saques. Além de débitos e créditos de operações com o réu.

Não há, até a primeira transação impugnada (R\$ 381,00 em 2 de janeiro de 2025 – fls. 281) registro de transferência PIX. Não se olvide que o critério da habitualidade, a definir o perfil de utilização da conta, pressupõe, *a priori*, a análise da movimentação financeira pretérita. As duas únicas transações com idêntica característica são posteriores e também foram objeto de impugnação em emenda à petição inicial.

Cumprе ressaltar, o réu foi reiteradamente instado a trazer documentos comprobatórios da regularidade das transações impugnadas. Entretanto, aqueles apresentados não guardam pertinência.

Logo, no caso em apreço, aplicável o enunciado nº 14, da Seção de Direito Privado dessa Corte: “Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ.”.

Consigne-se, a implantação da tecnologia trouxe benefícios às instituições financeiras e, em contrapartida, o ínsito risco da atividade desenvolvida. Assim, a responsabilidade pode ser eventualmente afastada quando demonstrada a conduta diligente, o que não foi comprovado. Evidenciada a falha de segurança, particularmente, a não observância do perfil de utilização do autor, devida a reparação por dano material.

Quanto ao importe a ser restituído, respeitado o entendimento do magistrado sentenciante, o recurso do autor merece parcial provimento.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O autor apresentou emenda à inicial (fls. 410/411), incluindo as duas transações que tiveram mesmo destinatário desconhecido do autor. Por decisão de fls. 425 o réu foi intimado para manifestação sobre a emenda, sem discordância expressa; o que configura consentimento tácito.

Portanto, devida a restituição do valor total das três transferências não reconhecidas: R\$ 381,00; R\$ 2.155,00 e R\$ 677,92; respectivamente realizadas em 2 e 20 de janeiro de 2025.

A devolução, no entanto, deve ser simples e não em dobro como pretendido pelo autor. O parágrafo único, do artigo 42, do Código de Defesa do Consumidor dispõe: “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.”. As transferências PIX são irregulares em razão da falha de segurança. Não houve ato cobrança indevida, tampouco pagamento em excesso. O dispositivo invocado pelo autor é inaplicável, *in casu*.

Cabível a restituição dos valores, corrigidos monetariamente e com juros de mora com os parâmetros estabelecidos pela Lei 14.905/2024, desde a data do débito.

Por fim, quanto ao dano moral, embora a falha na prestação dos serviços, por si só, não implique dano presumido. Neste caso concreto, observa-se que após as transferências indevidas, restou saldo em conta, de R\$ 0,49 no dia 2 de janeiro; e zerado, nos dia 20 de janeiro.

Vê-se que para a última transferência foi utilizado crédito do benefício previdenciário recebido pelo autor na mesma data. Consoante documentos juntados esta seria a única renda recebida pelo autor para seu sustento, inexistindo prova em sentido contrário. Logo, o dano moral é inegável.

Na fixação do *quantum*, cabe ao julgador considerar, entre outros fatores: a conduta dos envolvidos, a extensão do dano e a condição socioeconômica das partes. Portanto, o valor arbitrado é suficiente a minimizar o



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sofrimento do autor, sem causar-lhe o enriquecimento; bem como adequado a evitar a reiteração da conduta do réu. Não trouxe o autor elementos que justifiquem a majoração.

Ademais, para além das presumíveis repercussões decorrentes da indisponibilidade de recursos financeiros, não há prova doutras consequências relevantes como a negativação. Outrossim, o importe está em consonância com o entendimento desta Turma Julgadora em julgados análogos.

Portanto, é o caso de negar provimento ao recurso do réu e dar parcial provimento ao recurso do autor para condenar o réu à restituição do importe total das transações impugnadas (R\$ 3.213,92). No mais, mantida a sentença como proferida.

Em razão da desacolhida do recurso interposto pelo réu, majorados os honorários por ele devidos, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, para 12% do valor da condenação.

Pelo exposto, voto para **DAR parcial provimento ao recurso do autor e NEGAR provimento ao recurso do réu**, nos termos da fundamentação supra. Mantida a sucumbência como fixada.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Inah de Lemos e Silva Machado  
Relatora