



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000048906

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002700-32.2024.8.26.0408, da Comarca de Ourinhos, em que é apelante SOLANGE BENEDITA LIDUARIO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO AGIBANK S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) 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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA E JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

GUSTAVO SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1002700-32.2024.8.26.0408

Apelante: Solange Benedita Liduario

Apelado: Banco Agibank S/A

Comarca: Ourinhos

Voto nº 8732

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. ALEGAÇÃO DE FRAUDE. CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA COM BIOMETRIA FACIAL. REGULARIDADE DEMONSTRADA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação contra sentença de improcedência em ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais e materiais relativos a empréstimo consignado.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Verificar se houve fraude na contratação de empréstimo consignado celebrado por meio eletrônico com autenticação biométrica facial.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A instituição financeira comprovou a regularidade da contratação mediante documentos que atestam a celebração eletrônica do negócio jurídico com uso de biometria facial e o crédito do valor em conta de titularidade da autora.

A narrativa da autora revelou-se contraditória: na inicial, negou genericamente o débito; somente em réplica, após a juntada da prova biométrica, alegou ter sido vítima de golpe via aplicativo de mensagens.

Os extratos bancários demonstram que o valor creditado permaneceu na conta da autora até o depósito judicial, inexistindo prova de transferência a terceiros fraudadores. A captura de tela apresentada é insuficiente por não conter a íntegra do diálogo nem elementos caracterizadores de fraude.

Demonstrada a regularidade da contratação e a disponibilização do numerário, prevalece o princípio do *pacta sunt servanda*. Ausentes ato ilícito ou falha na prestação do serviço, inaplicável a Súmula 479 do STJ.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A contratação eletrônica de empréstimo consignado com autenticação por biometria facial é válida quando demonstrada a regularidade do procedimento e o crédito do valor ao consumidor. 2. A alegação tardia de fraude, desacompanhada de prova material suficiente, não afasta a higidez do negócio jurídico. 3. A permanência do valor creditado na conta do consumidor afasta a caracterização de fraude por terceiros.

Dispositivos relevantes citados: CDC; CPC, arts. 85, § 11, e 98, § 3º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 297 e 479.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação interposto para reformar a sentença de fls. 216-221, que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais e materiais.

A autora ajuizou a ação contra a instituição financeira, narrando que é aposentada por invalidez e foi surpreendida com descontos em seu benefício previdenciário decorrentes de um contrato de empréstimo consignado (nº 1514398354), no valor de R\$ 10.450,41, o qual alega não ter solicitado ou autorizado. Requereu, em sede de tutela de urgência, a suspensão dos descontos, o que foi deferido (fls. 32-33). Ao final, pleiteou a declaração de nulidade do contrato, a restituição em dobro dos valores descontados e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Citada, a instituição financeira apresentou contestação (fls. 52-63), arguindo, em preliminar, a impugnação ao valor da causa e a falta de interesse de agir por ausência de prévio requerimento administrativo. No mérito, defendeu a regularidade da contratação, afirmando que a autora celebrou o contrato por meio eletrônico, com autenticação por biometria facial, e que o valor foi creditado em conta de sua titularidade. Juntou documentos para comprovar a contratação (fls. 64-83).

Em réplica (fls. 199-205), a autora impugnou as preliminares e, quanto ao mérito, alegou que foi vítima de fraude perpetrada por terceiros ("golpe do *link*"), que a induziram a formalizar a contratação. Afirmou que, acreditando se tratar de um procedimento de cancelamento, tentou devolver o valor aos fraudadores via PIX, o que não foi possível por exceder seu limite. Depositou o valor do empréstimo em juízo (fls. 193-194).

Sobreveio a sentença de improcedência. O juízo de primeiro grau entendeu que a instituição financeira comprovou a existência de relação jurídica, ao passo que a autora não logrou êxito em demonstrar a ocorrência da fraude, considerando insuficiente o documento de fls. 202.

Inconformada, a autora interpôs recurso de apelação (fls. 225-231). Sustenta a ocorrência de falha na prestação de serviço pela instituição financeira, que não garantiu a segurança da operação. Invoca a responsabilidade objetiva da instituição financeira, com fundamento na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Reitera sua condição de pessoa hipervulnerável e sua boa-fé, evidenciada pelo depósito judicial do valor. Pugna pela reforma da sentença para julgar procedentes os pedidos de declaração de nulidade do contrato, restituição em dobro e condenação por danos morais.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 235-241), nas quais a instituição financeira pugna pela manutenção da sentença.

VOTO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O recurso preenche os pressupostos de admissibilidade e deve ser conhecido. No mérito, não comporta provimento.

A controvérsia cinge-se à validade da contratação de empréstimo consignado. Aplica-se ao caso a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, por se tratar de relação de consumo, conforme disposto na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.

A instituição financeira logrou comprovar a existência e a validade do negócio jurídico. Os documentos coligidos aos autos demonstram que a contratação ocorreu de forma eletrônica, mediante o uso de biometria facial (*selfie*) do consumidor.

Por outro lado, a autora apresentou narrativa contraditória. Na petição inicial, limitou-se a negar genericamente o reconhecimento do débito, dizendo que o empréstimo "provavelmente" seria fraude, sem descrever, como seria de rigor, em que exatamente a fraude teria consistido. Somente em réplica, após a apresentação da prova da biometria pela instituição financeira, o autor inovou na narrativa dos fatos para alegar a ocorrência de golpe via *WhatsApp*.

Ademais, inexistente prova material da fraude. Os extratos bancários confirmam que o valor de R\$ 10.450,41 foi creditado na conta de titularidade do autor e nela permaneceu até o posterior depósito judicial. Não há demonstração de que o numerário tenha sido transferido para terceiros em decorrência de indução a erro por golpistas. A captura de tela de conversa de *WhatsApp* juntada aos autos é insuficiente, pois não apresenta a íntegra do diálogo nem identifica nada que possa caracterizar fraude.

Portanto, demonstrada a regularidade da contratação e a disponibilização do numerário, deve prevalecer o princípio do *pacta sunt servanda*. Inexistindo ato ilícito ou falha na prestação do serviço, não há dever de indenizar ou de restituir valores. Os fatos, portanto, não permitem aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Em suma, a apelação interposta pelo autor não comporta provimento, mantendo-se integralmente a sentença que julgou improcedentes os pedidos. Em consequência, os ônus de sucumbência devem ser suportados pelo recorrente, majorando-se os honorários advocatícios para 12% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observada a condição suspensiva de exigibilidade por ser beneficiário da justiça gratuita, nos moldes do art. 98, § 3º, do referido Código.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

Gustavo Santini Teodoro
Relator