



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000146259

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002837-70.2025.8.26.0281, da Comarca de Itatiba, em que é apelante/apelado BANCO AGIBANK S/A, é apelado/apelante GUMERCINDO LUIS CAMPOS SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

**MARCO PELEGRINI**  
Relator  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
12ª Câmara de Direito Privado

VOTO Nº 15223

APELAÇÃO Nº 1002837-70.2025.8.26.0281 – Itatiba

APELANTES/APELADOS: Banco Agibank S/A e Gumercindo Luis Campos Silva

JUÍZA: Renata Heloisa da Silva Salles

**APELAÇÕES – Demanda de conhecimento – Pedidos de (i) declaração de inexigibilidade de débito, (ii) restituição dobrada de valores e (iii) condenação do réu ao pagamento de indenização a título de dano moral – Fraude bancária – “Golpe do falso funcionário” – Contratação de empréstimos consignados e cartão de crédito mediante engenharia social – Descontos em benefício previdenciário.**

**Sentença de parcial procedência.**

**Recurso do réu – Sustenta a regularidade da contratação via biometria facial, culpa exclusiva da vítima e inexistência de danos morais e subsidiariamente sua minoração.**

**Recurso adesivo do autor – Pretende a repetição em dobro do indébito e a majoração da indenização por danos morais.**

**Razões de decidir – Relação de consumo – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Súmula nº 479 do STJ – Falha na prestação do serviço evidenciada – Contratações realizadas por meio de número de telefone com DDD 71 (Bahia), divergente do domicílio do autor (Itatiba/SP) e de seu terminal habitual – Biometria facial que, isoladamente, não supre a ausência de consentimento fidedigno em contexto de fraude sistêmica – Devolução do indébito que deverá ocorrer na forma dobrada, ante a conduta contrária à boa-fé objetiva e a ausência de engano justificável (art. 42, parágrafo único, do CDC) – Danos morais configurados – Situação que ultrapassa o mero aborrecimento – Descontos indevidos em verba de natureza alimentar de pessoa idosa e hipervulnerável – Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.**

**Sentença parcialmente reformada.**

**RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS.**

Adota-se o relatório da sentença (fls. 455/464), objeto de embargos de declaração acolhidos (fls. 501/502), acrescentando-se que os pedidos deduzidos na ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com repetição de indébito e danos morais, ajuizada por **Gumercindo Luis Campos**

**Silva** em face de Banco Agibank S/A, foram julgados **parcialmente procedentes** para, confirmada a tutela, declarar a inexistência dos contratos nº 1515528170, 1515560422 e 1515713175, determinar a cessação dos descontos, bem como condenar ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00, além de determinar a restituição **simples** dos valores pagos. Diante da sucumbência mínima do autor, o réu foi condenado ao pagamento das custas e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da condenação.

Inconformado, o Banco Agibank S/A apela (fls. 472/492) alegando, preliminarmente ilegitimidade passiva. No mérito, afirma que houve o aceite eletrônico com a biometria facial, assinatura digital e crédito dos valores na conta do autor. Requer a declaração de inexistência de danos morais, ou, subsidiariamente, sua minoração.

O autor, por meio de recurso adesivo (fls. 518/525), postula pelo reconhecimento ao dever de repetição do indébito em dobro e majoração dos danos morais.

Contrarrazões às fls. 511/517 e 529/535.

Recursos tempestivos, preparado pelo réu (fls.536) e o autor isento de recolhimento do preparo, ante a justiça gratuita concedida (fls. 157).

**É o relatório.**

**Decide-se.**

Com efeito, estão reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, razões pelas quais os presentes recursos devem ser conhecidos e recebidos em seus efeitos devolutivos.

Inicialmente, analisa-se a arguição de ilegitimidade passiva arguida pelo Banco Agibank em seu apelo. Consoante a Teoria da Asserção, as condições da ação são aferidas *in status assertionis*, isto é, a partir das afirmações deduzidas na petição inicial. No caso, a parte autora imputa ao réu a falha de segurança que permitiu a contratação fraudulenta em seu nome, o que estabelece a pertinência subjetiva da lide. A verificação da responsabilidade constitui matéria afeta ao mérito. **Assim, afasta-se a preliminar.**

No mérito, destaca-se que ao caso em análise, são aplicáveis as normas principiológicas e cogentes da Lei 8.078, de 1990 (**Código de Defesa do Consumidor**). Neste sentido, a **Súmula 297, do STJ**: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras."

A prova documental revela que os empréstimos foram validados por SMS enviado ao número (71) 98665-2279, com prefixo da Bahia (fls. 282, 297, 337), enquanto o autor reside em Itatiba/SP e utiliza terminais com prefixo 11 (fls. 436/438). É evidente a falha no dever de segurança da instituição financeira ao permitir contratações atípicas, em curto espaço de tempo e com dados geográficos **discrepantes** do perfil do cliente.

Nessa toada, correta a sentença reconheceu a falha na prestação do serviço bancário, declarando a inexistência da relação jurídica em razão de fraude perpetrada por terceiro (golpe do falso funcionário do CRAS), aplicando ao caso a **Súmula 479 do STJ**.

*In casu*, aplica-se a Súmula 479 do 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."

Deve-se clarificar que, como o autor foi induzido a transferir esses mesmos valores para terceiros fraudadores (conforme fls. 49 e 59), a compensação é indevida, pois o valor não integrou o patrimônio do autor, sendo o prejuízo parte do fortuito interno da instituição.

**No mais, a devolução do indébito deverá ocorrer na forma dobrada.**

Isso porque, tendo em vista a reiterada e sistemática perpetração de fraudes desse jaez, não se pode deixar de observar que a instituição financeira ou age com escancarada má-fé, ao atuar de forma negligente, violando a boa-fé objetiva, ao não adotar efetivas medidas voltadas a coibir tais práticas. Tudo, enfim, a ensejar a aplicação da penalidade prevista no parágrafo único, do artigo 42, do CDC.

Mostra-se, portanto, desnecessária a adoção do entendimento firmado pelo Superior Tribunal de Justiça no julgamento do EAREsp nº 676.608/RS - Tema 929, que dispensa a comprovação de má-fé para aplicação da penalidade, uma vez que o elemento volitivo do fornecedor resta evidente na hipótese.

Outrossim, também **resta patente a necessidade de reparação moral em razão de todo o infortúnio.**

Com efeito, não restam dúvidas de que a simples violação dos dados pessoais da parte autora por terceiros gera insegurança jurídica. Não bastasse, a parte requerente foi privada mensalmente de valores de seu benefício previdenciário, que são de natureza alimentar, o que é, igualmente, fonte de abalo interno.

Vale frisar que a obrigação de indenizar pelos danos morais em casos como este prescinde de prova do efetivo prejuízo, pois são daqueles danos que emergem "**in re ipsa**", isto é, aqueles cuja existência se presume de modo absoluto ("iuris et de jure") e que, por certo, dispensam a comprovação da dor, do sofrimento, da angústia e da desolação, sendo "da natureza das coisas" que o sofrimento impingido era indiscutível.

Quanto ao **montante da verba indenizatória** propriamente dito, é de se lembrar que o juiz deve considerar os reflexos em concreto produzidos pelo ato no patrimônio jurídico da vítima, fixando **quantia que sirva simultaneamente para indenizar e punir**, compreendendo que não pode ser pequena, diminuta,

que, ao invés de punir, sirva de incentivo ao transgressor a continuar desrespeitando a norma proibitiva. E que, de outra parte, não se constitua em valor exagerado que permita o enriquecimento sem causa, de todo vedado entre nós.

Portanto, em atenção ao mencionado cunho satisfativo-punitivo de que se revestem as indenizações por dano moral, observados, ainda, os critérios da razoabilidade e proporcionalidade que norteiam o seu arbitramento, todavia, o valor fixado em sentença se mostra desarrazoado, sendo **de rigor a minoração da indenização no valor de R\$ 5.000,00**, afigurando-se adequada para assegurar a justa reparação, sem ensejar, de outro lado, enriquecimento sem causa.

Nesse sentido, já decidiu esta Colenda Câmara:

“INEXIGIBILIDADE C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO C.C. REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. Contratação não reconhecida de cartão de crédito consignado (RMC) firmado em nome do autor. Alegação de fraude e falsidade de assinatura. Prova pericial grafotécnica preclusa por culpa da instituição financeira, que não apresentou o contrato original nem depositou os honorários periciais. Sentença declarou a nulidade do contrato. Contratação não provada, ônus do réu. Fraude caracterizada. Matéria preclusa. REPETIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO. Dever de restituição dos valores descontados do benefício previdenciário do autor. Engano injustificável. Art. 42, parágrafo único, do CDC. Sentença reformada nesse ponto. DANO MORAL. Ocorrência. Danos morais in re ipsa. Autor vítima de fraude, circunstância que ultrapassa o mero aborrecimento. Quantum reparatório arbitrado em R\$ 5.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade, considerando-se as circunstâncias do caso concreto. Sentença reformada nesse ponto. JUROS DE MORA SOBRE A COMPENSAÇÃO. Não incidência. Valor creditado na conta de titularidade do autor decorrente de ato ilícito da instituição financeira. Ausência de mora. Sentença reformada nesse ponto. Recurso parcialmente provido” (TJSP; Apelação Cível 1002734-82.2024.8.26.0189; Relator (a): Tasso Duarte de Melo; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Fernandópolis - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 28/11/2024).

“Contrato bancário. Empréstimo consignado (rmc). Ação declaratória de inexistência de dívida c. c. repetição de indébito e indenização por danos morais. questionamento acerca da autenticidade do documento apresentado pelo réu. Desatendimento do artigo 429, II, do Código de Processo Civil. Sentença

de procedência. Insurgência do réu. Questionada a autenticidade do instrumento contratual, incumbia ao réu, o fornecedor do serviço bancário, o ônus de comprovar a regularidade da relação jurídica. Somente o réu tinha condições de provar a autenticidade da assinatura. Não se mostra razoável, no caso concreto, exigir do consumidor a prova negativa, ou seja, de que não aderiu ao contrato em debate. A declaração de inexistência de relação jurídica é medida que se impõe. Repetição do indébito em dobro. Admissibilidade. Fatos ocasionados por erro injustificável. Violação da boa-fé objetiva. Não provada a relação jurídica, o erro bancário é injustificável, viola a boa-fé objetiva e os deveres anexos que dela decorrem, como a transparência e a lealdade daqueles envolvidos na negociação. Como o erro cometido não se justifica, 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, nos exatos termos do artigo 42, parágrafo único, do CDC. Dano moral configurado. Falha na prestação de serviço. Montante indenizatório que não comporta modificação. O dano moral restou caracterizado pelos transtornos que a autora passou na tentativa de demonstrar que não efetuou o empréstimo. Trata-se de dano in re ipsa, sendo despiciendo perquirir a respeito da prova do prejuízo moral, que decorre do próprio fato danoso. No entanto, o valor da reparação do dano moral (R\$ 5.000,00), se revela adequado às circunstâncias em exame, atentando-se aos critérios de prudência e razoabilidade. Sentença mantida. APELAÇÃO NÃO PROVIDA" (TJSP; Apelação Cível 1019718-09.2022.8.26.0482; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Prudente - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/06/2024; Data de Registro: 19/06/2024).

Sobre o valor da indenização por danos morais incidirá correção monetária desde o arbitramento (Súmula 362, STJ) e juros de mora desde o evento danoso (Súmula 54, STJ), por se tratar de responsabilidade decorrente de ato ilícito (fraude/nulidade contratual). Quanto à restituição em dobro, a correção monetária incide desde cada desembolso indevido, e os juros de mora desde o evento danoso (primeiro desconto indevido), observando-se, para ambos os cálculos, a taxa legal vigente (inclusive a Lei nº 14.905/2024, quando aplicável).

Tendo em vista o provimento parcial de ambos os recursos, as



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**12ª Câmara de Direito Privado**

verbas de sucumbência devem ser mantidas conforme fixadas na r. sentença (10% sobre o valor da condenação a cargo do réu), sem que haja a majoração prevista no artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, conforme dispõe o a tese firmada no tema 1059 do C. STJ.

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Sendo assim, **ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.**

Destarte, pelo meu voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do réu para reduzir os danos morais para o montante de R\$ 5.000,00, e de outro lado, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do autor para determinar a restituição em dobro dos valores descontados.

**MARCO PELEGRINI**  
**Relator**