



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000256484

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003223-51.2025.8.26.0168, da Comarca de Dracena, em que é apelante DIRCE FERREIRA DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO AGIBANK S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), LUIZ ARCURI E REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO.

São Paulo, 24 de março de 2026.

FLÁVIO PINELLA HELAEHIL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO BANCÁRIO. SEGURO. CONTRATAÇÃO COMPROVADA PELO RÉU. INDEVIDA DEVOLUÇÃO DE VALORES. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA. APELAÇÃO CÍVEL NÃO PROVIDA.

I. Caso em Exame

Apelação cível em face de sentença que julgou improcedente a pretensão de declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes correspondente a seguro, bem como a pretensão de devolução em dobro de valores descontados, e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em analisar se foi comprovada a contratação, se há valor a ser devolvido à autora e se há dano moral a ser indenizado.

III. Razões de Decidir

Comprovada a contratação pelo réu, não há dano material ou moral a ser indenizado.

IV. Dispositivo e Tese

Apelação cível não provida.

Tese de julgamento: Comprovada a contratação pelo réu, não há dano material ou moral a ser indenizado.

Legislação Citada:

Código de Processo Civil, art. 487, I; art. 85, § 11; art. 98, § 3º.

Lei nº 14.063/2020, art. 4º, I.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1015189-40.2024.8.26.0590, Rel. José Marcelo Tossi Silva, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 06.02.2026.

TJSP, Apelação Cível 1022310-25.2024.8.26.0007, Rel. Rodolfo Pellizari, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 18.02.2026.

Vistos.

Adotado o relatório da r. sentença proferida pela MMª Juíza de Direito Dra. Alexia Domene Eugenio, acrescento que ação foi julgada improcedente, nos seguintes termos: "Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES, nos termos do artigo 487,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inciso I, do Código de Processo Civil, os pedidos formulados por Dirce Ferreira de Oliveira contra Banco Agibank S.A."

Recorre a autora que aduziu, em síntese, que a contratação não foi comprovada. Requeveu o provimento do recurso para "declaração de inexigibilidade dos débitos de seguro realizados na conta corrente da Apelante, além da condenação do ora Apelado à devolução, em dobro, das quantias oneradas indevidamente a este título, além do pagamento de uma justa indenização por danos morais, no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), visto a lesão levada a efeito na esfera personalíssima da Apelante, ante a conduta irregular perpetrada".

Contrarrazões do réu a pg. 224/231.

O RELATÓRIO.

PASSO A VOTAR.

Recurso tempestivo e com requisitos de admissibilidade devidamente atendidos.

A apelação interposta pela autora não comporta provimento.

O réu comprovou a contratação do seguro pela autora a pg. 125/137, mediante apresentação de documento pessoal (pg. 128/129) e biometria facial (pg. 129), realizada no interior do estabelecimento.

A assinatura eletrônica por biometria facial está amparada no artigo 4º, I da Lei nº 14.063/2020, sendo desnecessário certificado digital para assinatura eletrônica simples.

A contratação foi realizada no interior do estabelecimento do réu, conforme comprova a biometria facial a pg. 129, portanto em ambiente físico seguro, sendo de rigor reconhecer a legalidade da contratação.

Comprovada a contratação, não há dano material ou moral a ser



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenizado.

Nesse sentido:

"Apelação cível. Ação declaratória cumulada com indenização por danos morais. Empréstimo consignado. Sentença de procedência. Insurgência do réu. Preliminar de cerceamento de defesa afastada. Prova exclusivamente documental suficiente para o deslinde da controvérsia. Revelia que não impede a análise das provas apresentadas pelo requerido antes do encerramento da instrução. Aplicação do art. 346, parágrafo único, do Código de Processo Civil. Contratação comprovadamente presencial. Documentos juntados pelo réu demonstrando o comparecimento da autora à agência, inclusive com registro de biometria facial realizado no interior do estabelecimento, sob fundo padronizado com o logotipo da instituição. Elemento probatório firme que confirma a formação do vínculo contratual em ambiente físico e seguro. Ausência de qualquer indicativo de coação, erro, dolo ou incapacidade que comprometa o consentimento da contratante. Inaplicabilidade do direito de arrependimento previsto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor. Norma que se destina a contratações realizadas fora do estabelecimento comercial, especialmente em operações a distância, por telefone, pela internet ou em domicílio. Havendo contratação presencial, com livre manifestação de vontade e possibilidade de esclarecimento prévio das condições, inexistente fundamento para posterior retratação com base no dispositivo legal invocado. Devolução parcial do valor recebido. Documentos que evidenciam restituição de apenas R\$ 2.160,92, montante inferior ao crédito de R\$ 3.573,00 disponibilizado à autora. Parcialidade que impede o

reconhecimento de estorno integral ou de extinção contratual. Ausência de instrumento formal de cancelamento. E-mail remetido pela filha da autora após o transcurso de sete dias úteis. Comunicação informal enviada por terceira pessoa sem poderes de representação. Impropriedade do meio eleito para promover rescisão de contrato bancário. Ausência de eficácia jurídica. Necessidade de observância de procedimento próprio e manifestação expressa da contratante. Regularidade dos descontos efetuados. Ausência de ato ilícito ou falha na prestação do serviço. Descontos que decorrem do cumprimento legítimo das obrigações pactuadas. Inexistência de abalo moral indenizável. Dissabor subjetivo relacionado aos efeitos econômicos do contrato não caracteriza dano moral. Sentença reformada. Ação julgada improcedente. Readequação dos ônus sucumbenciais, observada a gratuidade da justiça. Recurso provido." (TJSP; Apelação Cível 1015189-40.2024.8.26.0590; Relator (a): José Marcelo Tossi Silva; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2026; Data de Registro: 06/02/2026)

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONTRATAÇÃO MEDIANTE BIOMETRIA FACIAL. TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS REALIZADAS PELA PRÓPRIA AUTORA EM FAVOR DE TERCEIROS FRAUDADORES. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. FORTUITO EXTERNO. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO. 1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos consumidores em

decorrência de defeitos na prestação de seus serviços, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Todavia, essa responsabilidade pode ser afastada quando demonstrada a inexistência de defeito no serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme previsto no § 3º do referido dispositivo legal. 2. A contratação de empréstimo consignado mediante assinatura eletrônica por biometria facial encontra amparo legal no artigo 4º, inciso I, da Lei nº 14.063/2020, que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas, e na Resolução CNPS nº 1.352/2004, alterada pela Instrução Normativa PRES/INSS nº 138/2022, caracterizando forma válida e segura de identificação do signatário, em conformidade com o artigo 175 do Código Civil e o artigo 1º, § 2º, inciso III, da Lei nº 11.419/2006. 3. Demonstrada a legitimidade da contratação mediante procedimento digital que incluiu captura de biometria facial, apresentação de documento de identificação pessoal e prova de vida, bem como a disponibilização integral do valor do empréstimo na conta bancária da autora, resta afastada a alegação de irregularidade na operação financeira. 4. Caracteriza-se culpa exclusiva da vítima quando esta, após receber o crédito em sua conta bancária, realiza voluntariamente transferências bancárias para terceiros fraudadores, sem qualquer verificação prévia acerca da idoneidade do beneficiário, ainda que induzida por contato telefônico de pessoa que se passou por funcionário do INSS. A conduta negligente e imprudente da consumidora ao fornecer dados pessoais, informações bancárias e realizar transferências para pessoa jurídica desconhecida e sem qualquer relação com a instituição financeira credora configura hipótese de culpa exclusiva, apta a afastar o nexo de causalidade e a responsabilidade civil dos réus. 5. A situação dos autos caracteriza típico caso de "golpe do falso funcionário", modalidade de fraude perpetrada exclusivamente por terceiros, sem qualquer participação ou falha de segurança atribuível às instituições financeiras, que atuaram dentro dos padrões exigidos pela legislação vigente, configurando fortuito externo excludente de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade. 6. A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que estabelece a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, não se aplica quando inexistente falha na segurança dos serviços bancários e a fraude decorre exclusivamente de conduta negligente do próprio consumidor, caracterizando fortuito externo. 7. Inexistindo falha na prestação dos serviços bancários e caracterizada a culpa exclusiva da vítima, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, impõe-se a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos de declaração de inexistência de débito e de indenização por danos materiais e morais. 8. RECURSO PROVIDO para reformar integralmente a sentença, julgando improcedentes os pedidos formulados na inicial.” (TJSP; Apelação Cível 1022310-25.2024.8.26.0007; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/02/2026; Data de Registro: 20/02/2026)

Ante o exposto, pelo meu voto, **nego provimento** à apelação interposta pela autora, mantida a r. sentença.

Nos termos do art. 85, § 11 do Código de Processo Civil, majoro os honorários fixados anteriormente em favor da autora, levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando o disposto nos §§ 2º a 6º, para 12% sobre o valor atualizado da causa, mantida a condição de exigibilidade suspensa em razão da gratuidade da justiça (art. 98, § 3º, do CPC).

FLÁVIO PINELLA HELAEHIL

Relator