



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000251526

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003623-89.2024.8.26.0236, da Comarca de Ibitinga, em que é apelante/apelado BANCO AGIBANK S/A, é apelado/apelante JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ORTEGA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Recurso do réu não provido. Apelação do autor parcialmente provida, V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), SIDNEY BRAGA E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 23 de março de 2026.

JAIRO BRAZIL
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



19ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº 1003623-89.2024.8.26.0236

Comarca: Ibitinga

Apelante/Apelado: Banco Agibank S.A.

Apelado/Apelante: José Carlos dos Santos Ortega

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. EMPRÉSTIMO FRAUDULENTO E ALTERAÇÃO DO BANCO ONDE O AUTOR RECEBE SEUS PROVENTOS. Sentença de parcial procedência. Recurso de ambas as partes. Efeito suspensivo. Descabimento. MÉRITO. Contratação negada. Pacto entabulado por meio eletrônico. Ônus probatório que competia ao banco. Contratação via correspondente bancário situado em cidade distante 200 km. Relação jurídica inexistente, ante a fragilidade das provas apresentadas. Dever de devolução das quantias indevidamente descontadas de forma dobrada, ante presença dos requisitos. DANO MORAL. Configuração. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Dano “in re ipsa”. Indenização majorada para R\$ 10.000,00 (dez mil reais). SUCUMBÊNCIA. Ônus carreado ao réu, de forma correta. VERBA HONORÁRIA. Elevação impossível por já ter sido fixada em patamar máximo. Sentença reformada em parte. Recurso do réu não provido. Apelação do autor parcialmente provida.

Voto nº: 32.608

Vistos.

Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedidos de repetição de indébito e indenização por dano moral, em razão de contratação fraudulenta.

Em resposta, o réu impugnou a concessão da gratuidade processual. Sustentou a regularidade da contratação, pois realizado mediante biometria facial e assinatura eletrônica, com

transferência do valor para conta indicada. Negou o dano moral. Impugnou o pedido de devolução dos valores. Pediu em caso de procedência a compensação com o valor creditado.

Em réplica, o autor impugnou os documentos copiados pela instituição financeira com a contestação. Sustentou a falsidade documental, pois não há nenhum documento que ateste de forma efetiva que teria assinado o contrato e tivesse ciência inequívoca da contratação. Reiterou o absurdo de deslocar a sua conta da sua cidade para outra em outro banco cuja distância é maior do que 200 quilômetros. Impugnou a geolocalização informada e a regularidade da assinatura eletrônica. Alertou para a ausência de comprovante e transferência bancária e de extrato da conta.

O juízo *a quo*, por sentença prolatada pela MM. Juíza Mariana Marques Barbieri, julgou improcedente a ação e condenou a parte autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, respeitada a gratuidade processual que lhe foi concedida, no tocante à execução das verbas de sucumbência.

Acórdão anulando a sentença para realização de perícia grafotécnica.

Petição do réu solicitando a dispensa da perícia após estimativa dos honorários periciais.

A ação foi julgada procedente em parte por sentença prolatada pelo MM. Juiz Henrique Vasconcelos Lovison, para declarar a inexistência da relação jurídica referente ao contrato de empréstimo consignado objeto da lide, bem como a nulidade da portabilidade do benefício previdenciário do autor para o Banco Agibank; determinar que o requerido, no prazo de 15 (quinze) dias, providencie o cancelamento definitivo dos descontos e o retorno do pagamento do benefício previdenciário do autor para a instituição financeira de origem (Banco Bradesco, Agência de Tabatinga/SP); condenar o requerido à restituição em dobro dos valores indevidamente descontados do benefício do autor, acrescidos de correção monetária

desde cada desembolso e juros de mora a contar da citação, autorizada a compensação com eventual valor comprovadamente creditado na conta do autor, condenar o réu ao pagamento de compensação por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), com correção monetária a partir desta data (Súmula 362 do C. STJ) e juros de mora a partir da citação, além do pagamento integral das custas processuais e das demais despesas, bem como ao pagamento de honorários advocatícios a favor do advogado do autor, fixados em 20% (vinte por cento) sobre o valor total da condenação.

Inconformadas, apelam ambas as partes a pedir a reforma da sentença.

O réu pede a concessão de efeito suspensivo ao recurso. Insiste na veracidade do pedido pelo autor da transferência de recebimento do seu benefício para outro banco e agência, além da contratação do empréstimo. Discorre sobre a segurança da contratação via biometria facial. Nega a ocorrência de danos materiais ou moral. Discorda do dever de devolução de forma dobrada. Pede a improcedência da ação e a condenação do autor no pagamento das verbas de sucumbência.

Apelo tempestivo e preparado.

Não foram apresentadas contrarrazões ao recurso.

Já o autor requer a majoração da indenização pelo abalo moral ante transferência indevida do pagamento de seu benefício para cidade distante 200 km de sua residência e pactuação de empréstimo fraudulento com descontos indevidos em benefício previdenciário. Insiste que o dano é *in re ipsa*. Sugere o valor de R\$ 15.000,00. Pede o aumento da verba honorária.

Apelo tempestivo, desnecessário o recolhimento do preparo por ser beneficiário da gratuidade processual.



Contrarrazões as folhas 375/384.

É o relatório.

O recurso do réu não comporta provimento.

Já o apelo do autor merece parcial acolhimento.

O pedido de concessão de efeito suspensivo requerido encontra-se prejudicado, pois deveria ter sido formulado em peça apartada, de sorte que a apreciação em sede de julgamento do recurso se mostra medida completamente inócua, nos termos do disposto no parágrafo 3º do artigo 1.012 do Código de Processo Civil.

Ainda que assim não fosse, não estão presentes os requisitos necessários para sua concessão, uma vez que não há risco de dano irreparável ou de difícil reparação.

No mais, trata-se de relação de consumo.

Aplicáveis, pois, as normas do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da súmula nº 297, do C. Superior Tribunal de Justiça.

Embora com a contestação, o réu tenha colacionado aos autos o contrato que poderia demonstrar a pactuação impugnada, o fato é que o autor, ao ofertar a réplica, impugnou as assinaturas constantes nas referidas provas documentais e discorreu acerca da necessidade de realização de prova grafotécnica.

Como restou assentado na r. sentença, quando houver impugnação quanto à autenticidade do documento, o ônus da prova recai sobre a parte que o produziu, no caso a instituição bancária ré.

Em recente julgado do C. Superior Tribunal de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Justiça, sob o regime de recursos repetitivos, fixou-se a tese de que em hipóteses que o consumidor impugnar a autenticidade da assinatura constante em contrato bancário juntado ao processo pela instituição financeira, caberá a esta o ônus de provar a sua autenticidade (REsp nº 1846649-MA / tema 1061).

No entanto, determinado o pagamento dos honorários periciais pelo banco, este recusou-se a custear tal prova e pediu a sua dispensa.

O réu trouxe aos autos os termos do contrato de empréstimo baseado na contratação apenas com uma *selfie* do autor e envio de documento pessoal.

O fato é que não se pode averiguar se tal foto foi mesmo tirada com o intuito de finalizar o contrato em questão, uma vez que o autor nega qualquer intenção de contratar.

Ademais, mostra-se desarrazoado o pedido de transferência de recebimento do benefício para uma agência a 200 quilômetros de distância de sua residência.

A corroborar a versão trazida na inicial, tem-se que o pacto foi realizado, via correspondente bancário localizado na cidade de Rio Claro.

O contexto probatório indicou a ocorrência de falha na prestação do serviço bancário, ante o reconhecimento da fraude perpetrada por terceiros na contratação de empréstimo com a permissão da ré, a qual incumbe autorizar correspondentes bancários aptos a fornecerem todo o dia de informação de forma clara e precisa a quem realmente manifesta o desejo de pactuar um contrato de mútuo.

Os bancos ao permitirem a finalização de negócios jurídicos somente mediante a aceitação de uma fotografia da parte interessada (*selfie*), precisam investir em sistemas antifraudes e aperfeiçoar os instrumentos a fim de comprovar a contratação pelo



consumidor, visto que tal prova a si incumbe.

Nesse compasso, não cumpriu o réu o ônus que lhe é imposto pelo artigo 373, II, do Código de Processo Civil.

Destarte, no tocante à declaração de inexistência de relação jurídica, procede a pretensão inicial, com o dever da instituição financeira de ressarcir o consumidor pelos valores indevidamente debitados de seu benefício.

Tal entendimento decorre da teoria do risco da atividade.

Ademais, as instituições financeiras respondem objetivamente pelas fraudes praticadas por terceiros, no âmbito das operações bancárias, conforme disposto na Súmula nº 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

“Súmula 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Destarte, evidenciado os transtornos ocorridos, é cristalino que a instituição financeira foi negligente e é a única responsável por assim proceder.

Inegável que o apelado sofreu um abalo psicológico caracterizador de dano de natureza moral, ao se deparar com descontos em seu benefício.

Não se trata de situação comum ou que o homem médio deva suportar como simples incômodo. É, sim, fato apto a provocar prejuízo de ordem moral, para o qual, aliás, não se exige prova.

É o bastante para caracterizar o dever de indenizar.

A contratação não consentida, com descontos indevidos e privação dos escassos recursos, não podem ser tidas como meros aborrecimentos ou simples dissabores. Tais acontecimentos traduzem situação de angústia e impotência do consumidor que, apesar de todo o seu esforço e tentativas, não conseguiu se ver restituído das importâncias que lhe foram indevidamente retiradas e teve que se submeter a arcar com sua subsistência com orçamento ainda mais reduzido do que o de costume.

É evidente que tais circunstâncias são geradoras de um *stress* acima do razoável e configuram dano moral, pois extrapolam o mero aborrecimento cotidiano.

A falha na prestação do serviço pela instituição financeira evidenciou o dano moral causado, de modo a ser devida indenização respectiva.

A se levar em conta as peculiaridades do caso e considerados o caráter punitivo da medida, o poderio econômico da instituição financeira e os princípios da equidade, razoabilidade e proporcionalidade e em atenção ao pleiteado, o valor da indenização deve ser fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

O montante deverá ser atualizado conforme determinado em sentença.

A quantia arbitrada proporciona justa indenização pelo mal sofrido, porém sem se tornar fonte de enriquecimento ilícito.

Não se olvide que a reparação do dano extrapatrimonial tem dupla função: compensatória, para amenizar o desconforto gerado no íntimo dos lesados, e punitiva, para o fim de dissuadir a empresa lesante de reiterar a prática comercial abusiva.

No que toca à devolução em dobro, não se desconhece que o C. Superior Tribunal de Justiça fixou a tese de que “*a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo*” (conforme EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS, apontados no tema 929 da C. Corte Superior como precedentes prévios necessários).

Porém, a C. Corte Superior, ao modular os efeitos da decisão, nos termos do artigo 927, § 3º, do Código de Processo Civil, deixou claro que “... 29. *Impõe-se modular os efeitos da presente decisão para que o entendimento aqui fixado - quanto a indébitos não decorrentes de prestação de serviço público - se aplique somente a cobranças realizadas após a data da publicação do presente acórdão*” (conforme EREsp 1.413.542-RS, **DJE 30/03/21**) (destaquei).

Portanto, presentes os requisitos legais, de rigor a devolução de forma dobrada, tal como determinada.

A compensação já está autorizada.

A respeito:

“Apelação Empréstimo consignado - Ação declaratória c.c. indenizatória Sentença de acolhimento parcial dos pedidos. Incontroverso, nesta esfera recursal, o fato de tal negócio ter sido celebrado mediante fraude, em detrimento da autora. Prestações debitadas, pelo banco réu, do benefício previdenciário da demandante. Dano moral caracterizado, haja vista que, em razão dos descontos oriundos dos empréstimos fraudulentos, a autora se viu privada de parte importante de seu benefício previdenciário. Indenização arbitrada em primeiro grau, na quantia de R\$ 8.000,00, não comportando redução, sobretudo à luz da técnica do desestímulo. Irresignação que se acolhe parcialmente, apenas para que seja abatido do valor da condenação o produto do empréstimo que foi

efetivamente creditado na conta da autora, como por ela própria admitido (CC, arts. 182 e 184). Deram parcial provimento à apelação.” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1002795-65.2017.8.26.0066, Rel. Des. Ricardo Pessoa de Mello Belli, j. em 04/08/2020).

“APELAÇÃO CÍVEL Fraude bancária Ação declaratória cumulada com devolução de valor e indenização por danos morais Sentença de procedência que reconheceu a inexistência de relação jurídica entre as partes com relação aos três empréstimos consignados descritos na inicial, além de ter condenado o réu na restituição das quantias descontadas indevidamente da folha de pagamento da autora e no pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) Inconformismo do réu adstrito à caracterização do dano moral Dano moral caracterizado. Autora que foi vítima de fraude perpetrada por terceiros envolvendo a contratação de três empréstimos bancários. Necessidade de contratação de advogado para resolver um problema a que não deu causa, justificando, assim, a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo. Indenização arbitrada no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), que não comporta redução, porque observadas as particularidades do caso concreto, notadamente o fato de que a autora não logrou resolver o problema mesmo após ter diligenciado perante o Procon Sentença mantida Recurso não provido.” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1001626-47.2020.8.26.0063, Rel. Des. Daniela Menegatti Milano, j. em 23/10/2023).

“NULIDADE DE SENTENÇA - Não ocorrência - Possibilidade de julgamento antecipado da lide - Ausência de prejuízo correlata à falta de manifestação sobre documento. INEXIGIBILIDADE DE DÍVIDA E INDENIZAÇÃO - Desconto em proventos de aposentadoria - Contratação de empréstimo consignado negada, sem prova efetiva de sua ocorrência - Responsabilidade objetiva - Desídia da instituição financeira - Dano material ocorrente - Dano moral configurado, a decorrer do só fato - Valor da indenização mantido - Recurso desprovido” (TJSP,

15ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 0022017-73.2013.8.26.0002, Rel. Des. Vicentini Barroso, j. em 16/12/2015).

“BANCÁRIOS - Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos material e moral - Cerceamento de defesa - Não configuração - Controvérsia dirimida com provas documentais - Pedido expresso de restituição de valores, de forma que não há a nulidade da r. sentença por não configurada decisão “extra petita” - Preliminares rejeitadas - Cartão de conta corrente trocado quando da realização de operação junto a caixa eletrônico do requerido, localizado em hipermercado - Posterior utilização em terminais eletrônicos do requerido com saques e obtenção de empréstimos - Banco que alega culpa de terceiros e excludente pelo uso da senha pessoal e pelo golpe não ter ocorrido em suas dependências. Operações bancárias fora do perfil do correntista - Responsabilidade objetiva da instituição financeira ante o risco da atividade (Súmula 479). De rigor a restituição dos valores debitados da fraude, mas por montante ora reduzido, e inexigibilidade dos três empréstimos fraudulentos com devolução dos respectivos valores debitados a título de parcelas, bem como restituição de encargos incidentes sobre saldos devedores, observada sistemática prática de recomposição (...). Ação procedente em parte, mantidos os consectários do decaimento - Sentença parcialmente modificada - Recurso em parte provido, com observação.” (TJSP, 15ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1007330-83.2014.8.26.0020, rel. Des. José Wagner De Oliveira Melatto Peixoto, j. em 27.6.2017).

“LEGITIMIDADE PASSIVA - Dano moral e material - Golpe da troca de cartões - Caixa eletrônico instalado no interior de hipermercado - Transações realizadas na conta corrente do consumidor - Hipermercado que sede o espaço onerosamente para a instalação das máquinas de autoatendimento e com isso obtém proveito econômico - Responsabilidade solidária nos termos do artigo 7º, Código de Defesa do Consumidor - Legitimidade

passiva: - O hipermercado que sede onerosamente espaço para a instalação de caixas eletrônicos de autoatendimento e, com isso, obtém proveito econômico, deve ser responsabilizado solidariamente pela fraude sofrida por correntista no interior de seu estabelecimento, vítima do golpe de troca de cartões, uma vez que é responsável pela segurança de seus consumidores. DANO MORAL - Transações bancárias realizadas por terceiros - Falha no sistema de segurança da instituição financeira - Desconto indevido de valores depositados em conta corrente - Indenização - Cabimento - Danos morais demonstrados na espécie: É de rigor a reparação dos danos morais causados à correntista em razão dos transtornos advindos de operações de saque fraudulentas, a partir de falha do sistema de segurança da instituição financeira, haja vista que as consequências danosas superam e muito a noção de mero aborrecimento. DANO MORAL - Fixação que deve servir como repreensão do ato ilícito - Enriquecimento indevido da parte prejudicada - Impossibilidade - Razoabilidade do quantum indenizatório: A fixação de indenização por danos morais deve servir como repreensão do ato ilícito e pautada no princípio da razoabilidade sem que se transforme em fonte de enriquecimento indevido da parte prejudicada. - Bem por isso, diante da fixação da indenização por danos morais com observância ao princípio da razoabilidade, mantém-se a respeitável sentença recorrida. - RECURSO DO BANCO ITAÚ NÃO PROVIDO. - RECURSO ADESIVO DO AUTOR NÃO PROVIDO. - RECURSO DA COMPANHIA BRASILEIRA DE DISTRIBUIÇÃO NÃO PROVIDO.” (TJSP, 13ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1018339-55.2015.8.26.0554, Rel. Des. Nelson Jorge Júnior, j. em 18/04/2018).

“RESPONSABILIDADE CIVIL - DANOS MORAIS - SAQUES INDEVIDOS EM CONTA CORRENTE - NÃO RESTITUIÇÃO PELO BANCO DO ÚLTIMO VALOR SACADO INDEVIDAMENTE DA CONTA DA CLIENTE - DANOS MORAIS DEMONSTRADOS - Infere-se dos autos que houve reiteração do fato, não sendo demonstradas pelo Banco as providências tomadas quando da ocorrência do primeiro saque indevido Não houve, ademais,

embora tenha sido assinado um instrumento entre as partes, a devida devolução do último valor sacado indevidamente, inferindo-se do exame dos autos que restou à autora não apenas um mero dissabor, mas efetivos transtornos, angústia, com a alteração do seu bem-estar, o que caracteriza o dano de natureza moral - Valor da indenização por danos morais que deve ser arbitrado em consonância com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, sendo fixado em R\$ 15.000,00, corrigidos monetariamente desde a publicação do Acórdão (Súmula 362 do STJ) e com juros de mora de 1% ao mês que devem incidir desde a citação, observando-se que se trata de responsabilidade contratual - Recurso da autora provido” (TJSP, 15ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1000466-44.2014.8.26.0597, Rel. Des. Luiz Arcuri, j. em 28/10/2014).

O ônus da sucumbência é a responsabilidade imposta à parte perdedora no processo, a quem incumbe arcar com as despesas processuais e os [honorários advocatícios](#) da parte vencedora. Baseia-se no princípio de que quem deu causa ao processo deve pagar os custos dele, de tal sorte, que se mostra descabida a pretensão do réu de atribuir ao autor tal pagamento.

Por fim, a verba honorária foi arbitrada de forma adequada e em patamar máximo, não havendo se falar em majoração.

Diante do exposto, voto no sentido de negar provimento ao recurso do réu e dar parcial provimento ao recurso do autor para majorar a indenização pelo abalo moral para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com os encargos nos termos da sentença.

Jairo Brazil
Relator