



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000142200

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003725-63.2025.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelado LUIZ SOUSA MARTINHO (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: Negaram provimento 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 sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

CASTRO FIGLIOLIA
relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 42841

APELAÇÃO Nº: 1003725-63.2025.8.26.0564

COMARCA: SÃO BERNARDO DO CAMPO

JUÍZA: CAROLINA NABARRO MUNHOZ ROSSI

APTE: BANCO AGIBANK S/A

APDO: LUIZ SOUSA MARTINHO (JUSTIÇA GRATUITA)

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE CONTRATUAL C.C. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO JULGADA PROCEDENTE – CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – OPERAÇÃO RECONHECIDA COMO INDEVIDAMENTE CONTRATADA – RECURSO DO RÉU – relação de consumo – vulnerabilidade dos dados bancários do consumidor - celebração indevida de contrato de empréstimo consignado em nome do autor – manipulação de dados – responsabilidade objetiva – art. 14 do CDC – alegação do réu de que o contrato foi celebrado eletronicamente – ausência de prova da referida contratação pelo réu – ato de terceiro que não elide a responsabilidade do apelante – caso fortuito interno – imperativa a declaração de inexigibilidade do débito e a condenação do réu na devolução dos valores indevidamente descontados – compensação entre créditos e débitos autorizada, o que decorre de lei.

DANO MORAL – OCORRÊNCIA – apelado que sofreu dano moral em razão da elaboração unilateral de mútuo em nome dele – indenização por danos morais bem fixada em R\$ 5.000,00.

Resultado: sentença mantida, nos termos do art. 252 do RITJSP - recurso desprovido.

Vistos.

A presente ação foi assim relatada: *“LUIZ SOUSA*

MARTINHO, qualificado nos autos, ajuizou ação anulatória c.c indenização em face de BANCO AGIBANK S.A, também qualificado nos autos, alegando, em síntese, que recebeu ligação via celular de suposto agente do Banco Requerido oferecendo ressarcimento de taxas cobradas de empréstimos consignados no valor de aproximadamente R\$ 3.729,90. Aceitando a oferta, foi efetuado o cadastro e informado que o valor seria liberado em conta corrente de titularidade do Autor 14/11/2024. O valor não foi creditado. Foi aberta conta fraudulentamente, sem autorização do autor, contraindo empréstimo em seu nome sem seu conhecimento. Não conseguiu solucionar o problema com o réu. Assim, requereu a procedência da ação para declarar prática abusiva, nulidade do contrato com cancelamento. Requereu a condenação do réu ao ressarcimento quanto ao empréstimo, em dobro, restituindo os valores pagos e condenar a ré a pagar indenização por danos morais”.

A demanda foi julgada procedente (fls. 231/235) para: “*a declarar nulo o contrato e cancelá-lo, bem como condenar o réu à restituição dos valores pagos/descontados a título de empréstimo e taxas bancárias da conta bancária, devidamente atualizado pela Tabela Prática do E. TJ/SP, a partir do desembolso, e com juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação, bem como ao pagamento da quantia de R\$ 5.000,00, a título de indenização por danos morais, com correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, a contar da presente decisão e juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação”.*

O autor opôs embargos de declaração (fls. 238/239). O recurso foi acolhido pela decisão de fls. 240.

Inconformado, o réu interpôs apelação (fls. 243/261). Sustentou, em síntese, regularidade na contratação, haja vista a manifestação de vontade inequívoca da autora, anuindo com todos os termos do contrato por meio de aceite e identificação biométrica facial. Inexiste dano moral a ser reparado. Requereu a improcedência da demanda e a inversão do ônus sucumbencial. Subsidiariamente, requereu seja reduzido o valor arbitrado a título de danos morais, sob pena de enriquecimento ilícito do apelado. Nesses termos, pugnou pela reforma da sentença.

Em contrarrazões (fls. 268/288), o apelado basicamente

pugnou pelo desprovimento do recurso.

Sem oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso foi interposto no prazo. O recurso do réu foi preparado. Desse modo, comporta conhecimento o recurso.

Constou da r. sentença: *“Inicialmente, observo que a relação jurídica entre as partes é de consumo, ao contrário do que afirmou a ré, uma vez que a parte autora contratou com o réu a conta bancária, junto à parte ré e que foi vítima de golpe praticado por terceiro que se identificou como funcionário do banco. Assim, tem-se que configurou a relação consumerista. Observo que a ré não demonstrou que tomou providências para coibir ações suspeitas. A parte autora alegou que não solicitou a abertura de conta e nem empréstimo, mesmo assim, sem qualquer segurança ou busca de confirmação diretamente com o consumidor, o banco sequer verificou a conta, assinatura e expressa ciência e nem entrou em contato com a parte autora antes de se efetivar e autorizar o empréstimo. Ainda que a ré tenha orientações em seu sítio para operações suspeitas e de possíveis fraudes que possam ser cometidas por terceiros mal-intencionados, que falsamente se identificam como funcionário do banco, mesmo assim, cabia ao banco a segurança da operação bancária, como no caso. Deste modo, o evento tem relação direta com a atividade prestada pelo réu, constitui-se como fortuito interno que não exime a instituição financeira pelo dano causado, colimando em sua responsabilidade, pois com regularidade instituições bancárias bloqueiam operações tidas como fora dos padrões dos usuários. A atividade em questão é inegavelmente de risco, de modo que incide a regra do art. 927, parágrafo único, do Código Civil, segundo a qual a obrigação de reparar o dano causado é objetiva. Ou seja, responde a instituição financeira objetivamente pelos danos causados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, nos termos da Súmula 479 do E. Superior Tribunal de Justiça. Ressalto que não se trata propriamente de prática abusiva do banco, pois terceiro mal-intencionado contratou em nome do autor. Assim, declaro nulo o contrato, cancelando-o e cabe ao banco o ressarcimento dos valores descontados/pagos pelo autor a título de empréstimo, mas não em dobro, pois ausente a má-fé do banco. No tocante aos danos morais estes*

também procedem. O que se verifica nos autos é que o defeito no serviço prestado pelo réu foi determinante para que houvesse transações irregulares em desfavor do requerente. No entanto, o réu, como fornecedor, relutou e insistiu em se recusar a atender a um direito básico do consumidor, o que propiciou, desnecessariamente, um desfalque significativo no patrimônio da parte mais vulnerável na relação jurídica. Assim, a pessoa que se depara com tal situação, imposta pela fornecedora tem seu equilíbrio emocional rompido, acarretando desequilíbrio financeiro ao consumidor, sendo certo que isso não teria ocorrido se o réu tivesse prestado o serviço de modo eficiente. Sobre o tema, aliás, já decidiu o Colendo Superior Tribunal de Justiça que, "na hipótese dos autos, diversamente do que compreendido pelas instâncias ordinárias, as circunstâncias que envolveram o caso são suficientes para a caracterização do dano moral. O autor somente está vendo restituído o seu dinheiro, indevidamente retirado de sua conta poupança, após ter intentado uma ação judicial que obrigou a instituição financeira a recompor os depósitos. É evidente que essa circunstância vai muito além de um mero dissabor, transtorno ou aborrecimento corriqueiro, não sendo admissível considerar que o intento e o longo acompanhamento de uma demanda judicial, único instrumento capaz de refazer seu patrimônio e compelir a ré a proceder à reparação, seja um acontecimento normal ou comum no cotidiano." Há de se verificar qual o valor a que a parte autora faz jus em razão do dano moral sofrido. A indenização por esse tipo de dano não pode, de um lado, ser fonte de enriquecimento indevido e, de outro, ser inexpressiva. Deve o julgador pautar-se pelo equilíbrio, de sorte que o valor fixado possa servir de lenitivo para o sofrimento experimentado pela vítima, bem como desestimular o agente causador a proceder, no futuro, de igual modo. Reputo, portanto, que, sopesando os fatores acima considerados, a fixação da quantia reparatória no valor de R\$ 5.000,00 é cabível no presente caso".

A sentença deve ser mantida por seus fundamentos, os quais ficam adotados como razão de decidir, nos termos do permissivo contido no art. 252 do Regimento Interno deste tribunal, de seguinte teor: “*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando suficientemente motivada, houver de mantê-la*”.

Diga-se que o Superior Tribunal de Justiça entendeu válida a

disposição, ao reconhecer “a viabilidade de órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação do decisum” (REsp. 662.272/RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha; REsp, 641.963/ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, REsp. 592.092/AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon e REsp. 265.534/DF, 4ª Turma Rel, Min. Fernando Gonçalves).

Aos fundamentos da sentença, acrescentam-se os que se seguem.

A controvérsia se encontra sob a égide do Código de Defesa do Consumidor, há muito aplicável às instituições financeiras por força da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça¹. Nesse sentido, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do art. 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º:

“§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

O ônus de prova quanto à higidez da contratação do empréstimo consignado era, portanto, do réu.

A ação foi julgada procedente, e, em que pese a insurgência do réu, este não comprovou a contratação.

As provas constantes dos autos indicam a ocorrência de fraude, por meio da qual 3ª pessoa teria fornecido dados pessoais da autora para a obtenção do empréstimo.

Na hipótese, restou incontroverso que a contratação foi por meio digital (fls. 83/98), porém não restou demonstrado a manifestação de vontade do apelado.

¹ A redação da Súmula n. 297 do STJ é a seguinte: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Não obstante a existência de fotografia do autor (fls. 87), e que a contratação tenha se estabelecido por dispositivo móvel no endereço da apelada não há, nos autos, nenhum elemento capaz de indicar que ela tenha sido extraída de aplicativo de reconhecimento facial, podendo ter sido facilmente obtida por estelionatários, inclusive pelas mídias sociais ou comércio ilícito de dados, razão pela qual não se presta a suprir a ausência de assinatura digital.

Ademais, também não foi comprovada a utilização de aplicativo de mensagens ou mesmo outro aplicativo disponibilizado pelo próprio banco requerido, nem a realização do atendimento por via virtual com observância dos termos da legislação pertinente (Instrução Normativa INSS/PRES 28/08), o envio do token, link ou de SMS p/ confirmação das operações.

Portanto, diante dos múltiplos indícios de fraude, não se pode considerar legitimamente provada a relação negocial ora impugnada, devendo as partes retornarem, quando possível, ao *status quo ante*, como se o negócio nunca tivesse sido celebrado, devendo não só ser restituído ao mutuário os valores pagos para amortização do débito (na espécie, os descontos das prestações mensais no seu benefício previdenciário).

Acresça-se ainda que chama atenção o réu oferta documento de contratação digital, porém não comprovou utilizar certificados emitidos pela ICP-Brasil.

A autora impugnou a assinatura do contrato eletrônico.

Dada a impugnação do documento pela autora, incide a regra do §2º do art. 10 da MP nº 2.200/01, especialmente em sua parte final de grifo:

“O disposto nesta Medida Provisória não obsta a utilização de outro meio de comprovação da autoria e integridade de documentos em forma eletrônica, inclusive os que utilizem certificados não emitidos pela ICP-Brasil, desde que admitido pelas partes como válido ou aceito pela pessoa a

quem for oposto o documento”.

Disto se extrai, por força da lei, que a prova do contrato eletrônico não é idônea.

Também por força da impugnação do documento incide a regra do art. 411, inciso III, do CPC, de modo que foi transferido ao banco réu o ônus da prova conforme o tema nº 1.061 do STJ.

Logo, o banco não se desincumbiu de provar a autenticidade do contrato eletrônico.

Não se perca de vista que a higidez da prova consistente de *selfies* e dados de operação na *internet* não é dada por devoção ou deslumbre à tecnologia, mas, sim, pela demonstração de que nos elementos apresentados há autenticidade, integridade, confiabilidade e disponibilidade².

Evidenciada, assim, a fraude na contratação da operação bancária em nome do autor.

Cediço que apesar de certa discussão no início, pacificou-se o entendimento de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve equiparar-se ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço.

Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça editou a Súmula 479, de seguinte redação:

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

No caso dos autos, trata-se de caso fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Por conta disso, não há como se afastar a responsabilidade do

² Fundamentos dos Negócios e Contratos Digitais - Ed. 2021

Autor: Patricia Peck Pinheiro , Sandra Paula Tomazi Weber , Antonio Alves de Oliveira Neto

Editor: Thomson Reuters Brasil

10. A PROVA ELETRÔNICA

Página RB-10.1

<https://proview.thomsonreuters.com/launchapp/title/rt/monografias/195102547/v2/page/RB-10.1>

réu no caso vertente, já que houve falha na prestação dos serviços ao permitir que terceiro contratasse em nome do autor. Portanto, é impositiva a declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes e a condenação na restituição dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário do autor.

É cabível a compensação entre créditos e débitos recíprocos. Fica afirmada a possibilidade de compensação, o que decorre de lei – art. 368 do Código Civil.

A deficiência dos sistemas de segurança que o apelante deveria instituir em prol de seus clientes, permissiva da prática deletéria de realização de empréstimos indevidos com a realização de débitos de valores na conta corrente dos consumidores, não pode ser considerada mera infração contratual. Trata-se de deficiência que extrapola os limites da divergência contratual banal e se caracteriza como infração qualificada e excessiva.

Assim, caracterizado o dano moral causado ao apelado, decorrente de falha na prestação de serviços por parte do apelante, permitindo a contratação de empréstimos.

A hipótese dos autos não se caracterizou como mero aborrecimento, ou fato que deve ser suportado pelo homem médio como decorrência dos contratemplos do cotidiano. Em realidade, a falha na prestação de serviços, nos moldes havidos no caso dos autos, implica constrangimento à esfera moral do consumidor. Houve assim violação à paz de espírito – bem da personalidade.

Presentes o dano e a responsabilidade do apelante, passa-se à análise do *quantum* fixado pelo i. magistrado de 1º grau em desfavor dele.

Não se olvida que, além do caráter dúplice que se consubstancia em sua clara finalidade preventiva e compensatória³, a indenização proveniente de dano moral deve obedecer aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade no momento da fixação do *quantum debeatur*. Este deve ser prudentemente arbitrado, conforme as circunstâncias em concreto, de forma que seja nem exorbitante, dando margem ao injustificado locupletamento da vítima, nem demasiadamente irrisório e insignificante diante da capacidade econômica do demandado, de maneira a não lhe impingir a devida desmotivação em voltar a

³ Tratado de Responsabilidade Civil. Rui Stoco. 7ª Edição. 2007. RT. p. 1708.

praticar atos semelhantes.

Postas tais premissas, no caso presente, o valor da indenização – R\$ 5.000,00 – deve ser mantido. Trata-se de montante moderadamente fixado, devidamente estribado nos elementos fáticos trazidos ao processo, como a condição econômica das partes, o conjunto probatório, o grau de reprovabilidade da conduta, entre outros. Anote-se que o valor está aquém daquilo que de ordinário a turma e a câmara estipulam a título de indenização para hipóteses semelhantes.

A quantia eleita não implica enriquecimento sem causa, bem como traz inserido o mencionado caráter educativo-punitivo que deve permear a indenização na espécie, cujo escopo é o de compelir o prestador de serviços a tomar mais cautela no desenvolvimento de suas atividades. Tal caráter já foi combatido por alguns, mas acabou por prevalecer na jurisprudência como um dos parâmetros considerados na estipulação do valor da indenização. De resto, em se tratando de fraude contratual, a referida razão, por si só, já justifica a fixação da indenização no valor – repete-se, moderado – eleito na sentença.

Em suma, pelos motivos alinhavados, a sentença deve ser prestigiada.

Por fim, em razão da sucumbência recursal integral do apelante, os honorários advocatícios devidos ao procurador do apelado são majorados para 12% do valor atualizado da causa, com fundamento no art. 85, §§ 2º e 11 do CPC. A referida quantia é adequada para remunerar o profissional, considerada a natureza e a importância da causa, o trabalho desenvolvido – inclusive em 2º grau –, o tempo de tramitação e o local da prestação do serviço.

Nesses moldes, **nega-se provimento** ao recurso.

CASTRO FIGLIOLIA

Relator