



Registro: 2026.0000085739

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003917-24.2025.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelado MARIA APARECIDA DE SOUSA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Em julgamento estendido, nos termos do artigo 942 do CPC, por maioria de votos, negaram provimento ao recurso, com observação, vencidos o Segundo Juiz, Desembargador Pedro Kodama, que declarará e o Quinto Juiz**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO KODAMA (Presidente), JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO, DANIEL BLIKSTEIN E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

EMÍLIO MIGLIANO NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível 1003917-24.2025.8.26.0005

Relator: Emílio Migliano Neto

Apelante: Banco Agibank S.A.

Apelado: Maria Aparecida de Sousa

Juízo de origem: 3ª Vara Cível do Foro Regional de São Miguel Paulista da Comarca de São Paulo

Voto 8.331-EMN-dgs/ecl

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com repetição em dobro do indébito e indenização por dano moral. Fraude conhecida como “golpe da cesta básica”. Sentença de parcial procedência. Insurgência do banco réu. 1. **REGULARIDADE DA CONTRATAÇÃO NÃO COMPROVADA.** Autora sustenta que terceiros abriram conta no Agibank, realizaram portabilidade de sua aposentadoria, contrataram empréstimos e efetuaram pagamentos sem sua ciência. Alegações verossímeis e amparadas por prova documental. Defesa genérica do réu, que não se desincumbiu do ônus probatório. Documentos apresentados pelo banco que não demonstram a anuência da autora. Fraude facilitada pela insuficiência dos mecanismos de segurança do banco. Responsabilidade objetiva por fortuito interno (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ). 2. **DANO MATERIAL.** Cobrança indevida. Devolução em dobro dos valores descontados do benefício, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. 3. **DANO MORAL.** Situação que ultrapassa mero dissabor e envolveu comprometimento de verba alimentar. Indenização fixada em R\$ 10.000,00 mantida, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, com caráter compensatório e preventivo. Necessidade, apenas, de constar que a devolução em dobro dos valores descontados deve ser acrescida de correção monetária e juros de mora incidentes desde cada desconto indevido, nos moldes das Súmulas 43 e 54 do STJ. Honorários majorados. **RECURSO NÃO PROVIDO, COM OBSERVAÇÃO.**

Vistos.

Trata-se de recurso de Apelação Cível interposta por Banco Agibank S.A. contra a sentença de fls. 283/287, aclarada pela decisão de fls. 320/321, proferida pelo MM. Juiz de Direito da 3ª Vara Cível do Foro Regional de São Miguel Paulista da Comarca de São Paulo, julgando parcialmente procedente a ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com pedido de repetição de indébito e indenização por dano moral, ajuizada por Maria Aparecida de Sousa, para: *“(A) declarar a inexistência de relação jurídica entres as partes, determinando o cancelamento do contrato de*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

empréstimo (contrato 1522785473 – fl. 225) e do contrato de empréstimo pessoal (contrato 1523284227 – fls. 144-150), bem como o cancelamento da(s) conta(s) bancária(s) e cartão(ões) de crédito não solicitados; (B) condenar a ré no pagamento/restituição dos valores descontados do benefício previdenciário da autora pagos em dobro (fls. 251-254);” e “(C) condenar o réu no pagamento de indenização por danos morais no valor equipolente a R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigida monetariamente a partir da presente sentença, e com juros de mora desde a data do evento danoso (data da celebração do contrato a ser cancelado).” Ainda, a parte ré foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios no valor de 10% sobre o valor atualizado da causa.

Apelou o banco às fls. 297/316 sustentando a regularidade da contratação dos empréstimos e transferências, pois: se deram através de aplicativo com login e senha; a autenticidade da assinatura eletrônica deve ser presumida, não sendo exigível a confirmação por *selfie*; os valores contratados foram disponibilizados em conta corrente de titularidade da autora; o banco não pode ser responsabilizado por transações realizadas por terceiros sem que tenha havido falha no sistema de segurança; houve culpa exclusiva da apelada, pois ela não tomou as cautelas necessárias; não houve má-fé da instituição financeira para que seja condenada a restituição em dobro; e inexistente dano moral a ser reparado, devendo o valor arbitrado pelo juízo a quo ser afastado ou reduzido. Requereu o provimento do recurso e a condenação da apelada ao pagamento das custas e honorários.

A apelada, por sua vez, apresentou contrarrazões às fls. 326/336 alegando que a sentença merece ser mantida, pois fraudadores abriram uma conta bancária em seu nome, realizaram a portabilidade do seu benefício previdenciário e contrataram dois empréstimos cujos valores foram creditados na referida conta, sobre a qual não tinha qualquer conhecimento ou acesso, sendo incabível a alegação de que ela própria teria efetuado as contratações ou fornecido a senha para terceiros. Apontou que em nenhuma das transações era beneficiária, o que comprova a fraude e que houve falha na prestação dos serviços pelo banco, que deveria adotar cautela para verificar se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ela foi a responsável pela abertura da conta, portabilidade do benefício e contratação dos empréstimos. Assim, requereu o desprovemento do recurso.

O recurso foi distribuído a este juiz relator por prevenção a este juiz relator em decorrência do julgamento do Agravo de Instrumento 2081411-60.2025.8.26.0000 e em substituição ao Desembargador Hélio Nogueira (fls. 341/345).

Encaminhem-se os autos à Mesa para Julgamento Virtual, nos termos da Resolução CNJ nº 591/2024.

É o relatório do essencial.

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o recurso é tempestivo e devidamente preparado (fls. 317/319).

Contudo, não comporta provimento.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com pedidos de repetição de indébito e indenização por dano moral.

No caso, a autora alegou ter recebido em sua residência a visita de pessoa que se passava por funcionário do SUS, dizendo que ela teria direito a receber cestas básicas e confirmou seus dados pessoais. Ocorre que, dias depois, descobriu que havia sido aberta, sem sua autorização, uma conta em seu nome junto ao Agibank, com contratação de empréstimo consignado no valor de R\$ 28.048,84 e crédito pessoal de R\$ 1.970,39, portabilidade de seu benefício previdenciário e realização de pagamentos de boletos e transferências via PIX e TED. Afirma que, devido aos empréstimos, passou a sofrer descontos indevidos em sua aposentadoria, causando prejuízos materiais e morais, e que houve falha na prestação do serviço pelo banco, ao permitir que fraudadores realizassem abertura de conta e contratações aproveitando-se de vulnerabilidades nos sistemas de controle e segurança da instituição bancária.

O MM. Juiz *a quo*, ao analisar a questão, ponderou corretamente que:

"...

Informa a parte autora que ao consultar seu benefício previdenciário, constatou a existência de um empréstimo consignado que desconhecia, sem ter contratado ou autorizado qualquer empréstimo, por isso, cabia ao réu a sua demonstração, seja por se tratar de constituição invertida de um fato, seja por não se exigir do outro prova negativa, ou seja, de que não teria feito a questionada contratação (probatio diabólica).

Na oportunidade da contestação (CPC, art. 336), a instituição ré deixou de juntar a documentação necessária à comprovação do negócio jurídico questionado, limitando-se a trazer documentos comprobatórios cédulas de crédito bancário (fls. 144/150, 151/157; 158/163) e, posteriormente, comprovantes de transação bancária (fls. 251/254) e tela sistêmica à fl. 264.

Deixou, contudo, de acostar aos autos cópias digitalizadas de documentos porventura exigidos na gênese da contratação, tais como, documento de identificação civil; comprovante de renda e residência; ficha cadastral; instrumento contratual assinado, ainda que por meio de plataforma eletrônica; fotografia de rosto (ou "selfie") do consumidor colhida na ocasião; confirmação idônea da aceitação da proposta/oferta; demonstração inequívoca da utilização do serviço/crédito.

Não há nos autos, enfim, elementos aptos a confirmar a segurança, integridade e autenticidade da(s) operação(ões) questionada(s) nesta sede (Resolução CMN nº 4.949/2021, art. 4º, inciso II).

Na sua relação com o consumidor, o réu responde objetivamente pelos danos decorrentes da falha na prestação do serviço, incluindo o sistema de segurança, sistemas de acesso a dados cadastrais e transações.

O dever de segurança em relação ao cliente se estende a fraudes cometidas por terceiros por se constituir em fortuito interno inerente à atividade e responsabilidade do réu (Súmula 479/STJ).

É ônus da fornecedora provar que houve contratação do serviço, porém, não se desincumbiu.

Consequência disso é o não reconhecimento da dívida, de modo a ser injusto o(s) contrato(s) firmado(s) e os descontos sobre o benefício previdenciário da autora, o que configura ato ilícito, implicando em prejuízo extrapatrimonial pelo consumidor".

Com efeito, os fatos discutidos configuram relação de consumo, nos termos dos artigos 2º, 3º, § 2º, e 17 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 297 do STJ.

Por força do disposto no art. 14 do Código de Defesa do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Consumidor, as instituições bancárias possuem responsabilidade objetiva nas hipóteses de falha na prestação de serviços, tendo o dever de zelar pela segurança dos sistemas que disponibiliza.

A questão está sumulada pelo Superior Tribunal de Justiça:

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

A responsabilização somente não se opera, nos termos do § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, se o fornecedor provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste ou que o dano derivou de culpa exclusiva do consumidor ou terceiro.

Em análise aos documentos apresentados pela autora, verifica-se a verossimilhança de suas alegações, diante de sua pronta atuação ao tomar ciência da fraude, visto que compareceu ao INSS (fls. 28/30 e 37/41), buscou atendimento administrativo junto ao banco, gerando os protocolos nº 20997428 e 21305579 (fls. 05), sem solução, bem como formulou reclamação ao PROCON (fls. 36), registrou boletim de ocorrência (fls. 26/27) e impugnou a autenticidade da assinatura digital constante nos contratos apresentados pela ré.

Por outro lado, o banco apelante não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade das contratações, nos termos dos artigos 373, inciso II, e 429, ambos do Código de Processo Civil, e do artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Não apresentou a ficha de abertura de conta corrente, e os documentos de fls. 144/163, embora contenham assinatura digital simples, não são suficientes para demonstrar a anuência da autora, pois não trazem informações essenciais, como dados do dispositivo celular utilizado, número de IP, geolocalização, comprovante de habilitação do aparelho para transações ou confirmação por foto (*selfie*). Ademais, há inconsistência nos documentos, visto que o endereço da apelada diverge



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

daquele informado nas cédulas de crédito bancário (fls. 25 e 144/163).

Soma-se ao exposto o fato de que, antes da portabilidade para a conta aberta por fraudadores, a autora recebia a aposentadoria no Banco do Brasil, no valor de R\$ 1.981,42, montante que se afigura incompatível com a contratação de crédito consignado perante o Agibank no valor de R\$ 28.048,84, com 84 parcelas de R\$ 651,37, além da contratação de crédito pessoal de R\$ 1.970,39, com 24 parcelas de R\$ 238,05. Também foram realizadas transações e pagamentos via PIX de valores elevados em curto período, até zerar o saldo da conta (fls. 28/41), de circunstância que deveria ter despertado suspeita do banco diante da movimentação atípica em conta recém-aberta.

Portanto, era mesmo caso de declaração da inexistência dos contratos, ante a ausência de comprovação da manifestação de vontade da autora, estando demonstrada a fraude e o defeito na prestação dos serviços bancários.

De fato, ficou caracterizado o fortuito interno, pois cabia ao banco adotar procedimentos para verificar a identidade dos usuários e garantir a segurança dos dados, configurando sua responsabilidade civil objetiva, não afastada por fato de terceiro.

Em relação à devolução dos valores indevidamente descontados do benefício de aposentadoria, a sentença está condizente com a tese fixada pelo Superior Tribunal de Justiça (EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS precedentes prévios necessários), no Tema 929: *"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"*.

Observa-se que houve modulação daquele entendimento do Superior Tribunal de Justiça: *"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*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

realizadas após a data da publicação do presente acórdão".

Assim, para cobranças realizadas após 30/03/2021, é aplicável a conclusão do referido acórdão de que para devolução em dobro (art. 42 do Código de Defesa do Consumidor) bastará uma conduta contrária à boa-fé contratual, independente da natureza volitiva (dolo ou má fé), como se deu neste caso.

Ou seja, pouco importa se houve má-fé do banco apelante, na medida em que as contratações ocorreram a partir de janeiro de 2025, impondo-se a devolução em dobro dos valores indevidamente descontados.

Todavia, o respectivo valor deve ser acrescido de correção monetária a partir do efetivo prejuízo e juros de mora contados de cada desconto indevido.

No que se refere à condenação em dano moral também não merece reparos a sentença.

Como se sabe, o prejuízo de ordem moral é lesão de caráter subjetivo, que dispensa a comprovação do reflexo patrimonial do prejuízo.

No caso em tela, é inegável que o fato de a autora ver seus dados indevidamente utilizados para a fraudulenta abertura de conta corrente, transferência do pagamento dos proventos de aposentadoria para esta nova conta e contratação de empréstimos com descontos em seu benefício previdenciário tem o condão de provocar preocupações, aflições, nervosismo, e intranquilidade, trazendo sensações de vulnerabilidade e insegurança que ultrapassam simples aborrecimentos aceitáveis da vida cotidiana.

O que ainda restou agravado na situação tratada nestes autos, porque a autora não teve acesso aos valores disponibilizados pelo banco.

Em casos dessa natureza, tem-se como regra que além das questões envolvendo fraude bancária não serem resolvidas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

administrativamente, os consumidores acabam submetidos a uma verdadeira “via crucis”, que provoca vívido tormento.

As grandes corporações financeiras e bancárias, com essa prática deliberadamente desidiosa, forçam o consumidor a contratar advogado e judicializar a demanda em razão da falta de solução administrativa para escancarado ilícito contratual.

A enxurrada de demandas judiciais sobre o mesmo tema permite a constatação de que o erro relativo às fraudes bancárias já é bastante conhecido na esfera administrativa, que, a toda evidência, é o primeiro canal procurado pelos consumidores, o que leva a crer que os bancos envolvidos em tais questões não possuem interesse ou pelo menos pressa em solucionar de uma vez o abuso ao direito do consumidor.

Dessa forma, a permanência e convivência com tal conduta geram prejuízo evidente para a sociedade, que clama por uma resposta rápida e efetiva do Poder Judiciário, para por fim a essas contratações fraudulentas, que dia após dia estão se repetindo de modo exponencial.

Diuturnamente, a experiência no trato com esses tipos de fraudes bancárias revela que as instituições bancárias e financeiras procrastinam a solução da questão com o escopo de validar uma contratação fraudulenta ou, ainda, para conseguir alguma composição envolvendo quantias bem inferiores às que seriam efetivamente devidas.

Tais dificuldades adicionais que as corporações acabam por impor aos consumidores e que implicam expressiva perda de tempo, quase sempre sem resultado útil, têm pleno potencial para fazer surgir o dano de ordem moral.

Em outras palavras, nos casos de configuração de empréstimo fraudulento as instituições bancárias preferem correr o risco da condenação em dano moral, pois já sabem que os patamares em que são fixados esses valores são muito baixos, ou ainda, em melhor hipótese para elas, nem são condenadas ao pagamento de dano moral, tornando



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desvantajoso o reconhecimento da fraude ainda na fase extrajudicial.

Assim, respeitado entendimento em sentido contrário, é mesmo imprescindível a fixação do valor da indenização por dano moral em *quantum* capaz de compelir o banco a dar adequado tratamento a uma questão que deveria ser solucionada sem a intervenção do Poder Judiciário.

Não é crível, repita-se, que se admita o exponencial crescimento de demandas dessa natureza (contratos de empréstimos bancários fraudulentos), que revelam a escolha vantajosa das instituições financeiras em adotarem postura indolente, sem que nada seja feito para coagi-las a cumprir os comandos do ordenamento jurídico para proteção dos consumidores prejudicados.

É premente que as instituições bancárias compreendam que é mais lucrativo, proveitoso e útil resolver a questão administrativamente do que compelir o consumidor a se socorrer do Poder Judiciário.

Em relação ao *quantum*, embora a lei não estabeleça parâmetros para fixação desses danos, impõe-se ao magistrado observar critérios da razoabilidade e da proporcionalidade.

O valor deve ser tal que proporcione compensação ao consumidor pelo dano sofrido, mas que ao mesmo tempo não represente enriquecimento ilícito. Concomitantemente, o valor deverá ser fixado levando-se em consideração o fator pedagógico da medida, a fim de desestimular o ofensor na prática reiterada do ilícito, e estimulá-lo a adotar postura de combate às fraudes, sem que para isso haja intervenção do Poder Judiciário.

Desse modo, adequado o valor fixado na sentença no montante de R\$ 10.000,00, visto que a vítima é idosa, considerada hipervulnerável e, mesmo após ter procurado solução administrativa junto ao banco, seu benefício previdenciário, de pouco mais de um salário-mínimo, continuou a sofrer descontos em face dos empréstimos, chegando ao valor líquido de R\$ 1.092,49 (fls. 253), de forma que houve o comprometimento de verba alimentar essencial à sua sobrevivência e qualidade de vida.

Nesta linha:

“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA - “GOLPE DA CESTA BÁSICA” - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA - IRRESIGNAÇÃO DO BANCO. 1. CASO CONCRETO - *Autora alegou que terceiros abriram conta junto ao Agibank, contrataram empréstimo, realizaram portabilidade de seu benefício previdenciário e pagamentos de boletos sem seu conhecimento* - Sentença declarando a inexistência das relações e condenando o banco a restituir, em dobro, os valores descontados do benefício previdenciário e ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 10.000,00. 2. RESPONSABILIDADE - Relação de consumo por equiparação (artigo 17 do CDC) - *Narrativa inicial verossímil e amparada na prova documental - Defesa genérica do requerido, que não adimpliu seu ônus probatório - Evidenciado que terceiros, de posse de dados pessoais da autora, lograram abrir conta e realizar uma série de transações em seu nome - Fraude que foi facilitada pela falta ou insuficiência dos mecanismos de segurança da instituição bancária - Violação ao disposto na Resolução BCB 96/2021, acerca do controle de dados e verificação de identidade dos usuários, e na Resolução CMN 4968/2021, no tocante à identificação e prevenção de riscos e fraudes na atividade bancária - Responsabilidade objetiva - Fortuito interno - Súmula 479 do STJ - Jurisprudência - Relações bem declaradas inexistentes - Solução mantida. 2. DANOS MATERIAIS - Restituição de valores em dobro - Aplicação do parágrafo único do artigo 42 do CDC - Conduta do requerido que não configurou engano justificável e importou em violação à boa-fé objetiva - EAREsp 676.608/RS - Precedentes. 3. DANOS MORAIS - Autora teve seus dados pessoais e bancários utilizados na fraude, que apenas se concretizou por culpa “in vigilando” do banco - Sofrimento que extrapola o mero dissabor cotidiano - Grave intranquilidade vivenciada pela demandante, inclusive em razão do comprometimento de verba alimentar - Desvio produtivo também comprovado - Condenação do requerido ao pagamento de indenização no importe de R\$ 10.000,00 - Princípios da razoabilidade e proporcionalidade respeitados na hipótese, notadamente diante da gravidade e do alto grau de lesividade da conduta - Reforço do vetor preventivo dessa modalidade de condenação - Precedentes. RECURSO*

DESPROVIDO” (TJSP, Apelação Cível nº 1000162-49.2025.8.26.0471, Rel. Des. Sergio Gomes, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 14/10/2025, V.U.);

“AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. “Golpe da cesta básica”. Consumidora por equiparação. Abertura de conta corrente, contratação de empréstimo e emissão de cartões de crédito. Fraude bancária. Ausência de substrato probatório pelo banco réu. Descumprimento do art. 373, II, do CPC. Responsabilidade civil objetiva evidenciada. Danos materiais comprovados. Necessidade de restituição dos valores indevidamente descontados da autora. Danos morais in re ipsa. Configurados. Quantum indenizatório preservado por atender minimamente aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO” (TJSP, Apelação Cível nº 1003003-79.2025.8.26.0127, Relª. Desª. Anna Paula Dias da Costa, 38ª Câmara de Direito Privado, j. 16/09/2025, V.U.);

“Apelação Cível. Ação declaratória de inexistência de débito, cumulada com repetição de indébito e danos morais. Sentença de procedência. Inconformismo da ré. Golpe da cesta básica. Relação de consumo. Súmula 297 do C. STJ. Documentação exibida que foi expressamente impugnada pela autora. Partes que tiveram oportunidade de produzir prova nos autos. Desinteresse. Inteligência do art. 428, I, e 429, II, do CPC. Prejuízo material existente. Repetição em dobro. Cabimento. Inexistência de contratação. Abertura fraudulenta de conta. Aplicação do EAREsp nº 676608/RS. Contratação posterior a março de 2021. Danos morais que atuam in re ipsa. Falha bancária que atingiu a honra da autora, que se viu privada de verba de natureza alimentar e invadida em sua esfera de privacidade. Quantum indenizatório mantido, quantia que não comporta redução. Sentença mantida. Honorários majorados. Recurso não provido, nos termos da fundamentação” (TJSP, Apelação Cível nº 1002995-85.2025.8.26.0068, Rel. Des. Hélio Nogueira, 22ª Câmara de Direito Privado, j. 25/07/2025, V.U.);

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA. CONSUMIDORA IDOSA. SENTENÇA PARCIALMENTE PROCEDENTE.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*RECURSO DO BANCO RÉU E DA PARTE AUTORA. 1. REGULARIDADE DA CONTRATAÇÃO NÃO COMPROVADA. Ligação telefônica recebida com a informação de que havia valor disponível decorrente de retenção indevida de valor pelo INSS, sendo necessário a aquisição de cartão para a retirada do valor, com a utilização de selfies. Pessoa idosa, considerada hipervulnerável. **Conjunto fático-probatório que comprova a irregularidade na contratação.** Sentença mantida neste ponto. 2. **DANO MATERIAL. Devolução da quantia descontada de forma indevida do benefício da autora na forma dobrada, a partir de 30.03.2021. Juros de mora incidente desde cada pagamento indevido, nos moldes da Súmula 54 do STJ. Sentença reformada nestes pontos.** 3. **DANO MORAL CONFIGURADO. Majoração do quantum indenizatório para R\$10.000,00. Juros de mora desde o primeiro desconto indevido Aplicação da Súmula 54 do STJ. Sentença reformada nestes pontos.** 5. Sentença parcialmente reformada. **RECURSO DO BANCO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DA AUTORA PROVIDO.**” (TJSP, Apelação Cível nº 1019498-40.2024.8.26.0482, Rel. Dr. Emílio Migliano Neto, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 28/02/2025, por maioria).*

Pequeno reparo merece a sentença apenas para constar que, quanto aos consectários legais relativos à devolução do **dano material em dobro**, deve haver a incidência de correção monetária a partir do efetivo prejuízo e juros de mora a partir de cada desconto indevido, por se tratar de responsabilidade extracontratual (Súmulas 43 e 54 do STJ), nos termos dos artigos 389 e 406, ambos do Código Civil, com a observância das alterações efetivadas pela Lei nº 14.905/2024.

Por fim, o banco apelante arcará com os honorários sucumbenciais que ficam majorados para 20% do valor atualizado da condenação, nos termos do § 11º do art. 85 do Código de Processo Civil.

Posto isso, nega-se provimento ao recurso, com observação.

EMÍLIO MIGLIANO NETO
Relator



Voto n.º 37888

Apelação n.º 1003917-24.2025.8.26.0005

Comarca: São Paulo

Apelante: Banco Agibank S/A

Apelada: Maria Aparecida de Souza (Justiça Gratuita)

Juiz (a): João Paulo Sbragia de Carvalho

DECLARAÇÃO DE VOTO PARCIALMENTE VENCIDO

Trata-se de recurso de Apelação Cível interposta por Banco Agibank S.A. contra a sentença de fls. 283/287, aclarada pela decisão de fls. 320/321, proferida pelo MM. Juiz de Direito da 3ª Vara Cível do Foro Regional de São Miguel Paulista da Comarca de São Paulo, julgando parcialmente procedente a ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com pedido de repetição de indébito e indenização por dano moral, ajuizada por Maria Aparecida de Sousa, para: *"(A) declarar a inexistência de relação jurídica entres as partes, determinando o cancelamento do contrato de empréstimo (contrato 1522785473 – fl. 225) e do contrato de empréstimo pessoal (contrato 1523284227 – fls. 144-150), bem como o cancelamento da(s) conta(s) bancária(s) e cartão(ões) de crédito não solicitados; (B) condenar a ré no pagamento/restituição dos valores descontados do benefício previdenciário da autora pagos em dobro (fls. 251-254);"* e *"(C) condenar o réu no pagamento de indenização por danos morais no valor equipolente a R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigida monetariamente a partir da*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

presente sentença, e com juros de mora desde a data do evento danoso (data da celebração do contrato a ser cancelado).” Ainda, a parte ré foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios no valor de 10% sobre o valor atualizado da causa.

Apelou o banco às fls. 297/316 sustentando a regularidade da contratação dos empréstimos e transferências, pois: se deram através de aplicativo com login e senha; a autenticidade da assinatura eletrônica deve ser presumida, não sendo exigível a confirmação por selfie; os valores contratados foram disponibilizados em conta corrente de titularidade da autora; o banco não pode ser responsabilizado por transações realizadas por terceiros sem que tenha havido falha no sistema de segurança; houve culpa exclusiva da apelada, pois ela não tomou as cautelas necessárias; não houve má-fé da instituição financeira para que seja condenada a restituição em dobro; e inexistente dano moral a ser reparado, devendo o valor arbitrado pelo juízo a quo ser afastado ou reduzido. Requereu o provimento do recurso e a condenação da apelada ao pagamento das custas e honorários.

A apelada apresentou resposta às fls. 326/336.

É o Relatório.

Divirjo parcialmente do entendimento da Douta Maioria, conduzido pelo voto do eminente desembargador relator, Dr. Emílio Migliano Neto, a despeito do brilhantismo das razões expostas, no tocante ao desprovimento do recurso de apelação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O feito versa sobre declaratória de inexistência de relação jurídica e indenizatória por danos morais e materiais, na qual a parte autora afirmou que falsários teriam aberto indevidamente conta bancária junto à ré, formulado empréstimo consignado em seu benefício previdenciário e um empréstimo pessoal, o que lhe teria causado dano passível de reparação.

Em que pesem os argumentos recursais da instituição financeira, não há controvérsia sobre a invalidade contratual e a inexigibilidade dos débitos.

Não ficaram demonstradas as legitimidades das contratações estabelecidas, desde a abertura de conta bancária até a celebração das operações de empréstimos consignado e pessoal impugnados, de modo que acompanho o entendimento asseverado no julgamento, nestes pontos, e no voto do eminente relator.

Contudo, divirjo da solução no tocante à condenação da ré ao pagamento de indenização por dano moral e à repetição dobrada de valores.

Pois bem.

Embora se reconheça ser devida a restituição de indébito, não há prova nos autos, notadamente trazida pela autora, de afronta à boa-fé objetiva perpetrada pela ré, situação necessária para que



seja devida a restituição em dobro – exegese do art. 42, parágrafo único do CDC.

Neste sentido, o Superior Tribunal de Justiça já se pronunciou nos seguintes termos:

“EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. OMISSÃO, CONTRADIÇÃO, OBSCURIDADE E ERRO MATERIAL. CARÁTER INTEGRATIVO. EFEITOS INFRINGENTES. NÃO CABIMENTO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATO DE FINANCIAMENTO. DÉBITO. QUITAÇÃO. RECONHECIMENTO JUDICIAL. COBRANÇA. ABUSIVIDADE. INDÉBITO. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. POSSIBILIDADE. 1. Admite-se que os embargos, ordinariamente integrativos, tenham efeitos infringentes, desde que constatada a presença de um dos vícios do art. 1.022 do Código de Processo Civil de 2015, cuja correção importe alterar a conclusão do julgado. 2. A jurisprudência firmada pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça é no sentido de que a restituição em dobro do indébito independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, sendo cabível quando a

cobrança indevida revelar conduta contrária à boa-fé objetiva. 3. Embargos de declaração acolhidos, sem efeitos modificativos”. (EDcl no AgInt no AREsp 1565599/MA, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 08/02/2021, DJe 12/02/2021)

“(...) TESE FINAL 28. Com essas considerações, conhece-se dos Embargos de Divergência para, no mérito, fixar-se a seguinte tese: A REPETIÇÃO EM DOBRO, PREVISTA NO PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DO CDC, É CABÍVEL QUANDO A COBRANÇA INDEVIDA CONSUBSTANCIAR CONDUCTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA, OU SEJA, DEVE OCORRER INDEPENDENTEMENTE DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO. MODULAÇÃO DOS EFEITOS 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. RESOLUÇÃO DO CASO CONCRETO 30. Na hipótese dos autos, o acórdão recorrido fixou como requisito a má-fé, para fins do parágrafo único do art. 42 do CDC, em indébito decorrente de contrato de prestação de serviço público de telefonia, o que está



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dissonante da compreensão aqui fixada. Impõe-se a devolução em dobro do indébito. CONCLUSÃO 31. Embargos de Divergência providos”. (EAREsp 600.663/RS, Rel. Ministra MARIA THEREZA DE ASSIS MOURA, Rel. p/ Acórdão Ministro HERMAN BENJAMIN, CORTE ESPECIAL, julgado em 21/10/2020, DJe 30/03/2021, grifei)

Portanto, cabe, sim, à ré restituir o valor correspondente aos descontos efetuados indevidamente do benefício previdenciário ou do saldo de sua conta bancária, mas de forma simples – repita-se, não dobrada.

De outro lado, a despeito da conduta da financeira, inexistiram reflexos contundentes na vida da autora, haja vista que embora tenha sido reconhecida a fraude nos contratos e a ré tenha realizado descontos em seu benefício previdenciário, a situação descrita como violadora de seu direito de personalidade não convence, vez que não foi trazido aos autos qualquer elemento que demonstre que a parte tenha sofrido alguma consequência grave decorrente desses descontos, de modo que não se pode extrair qualquer prejuízo a direito extrapatrimonial – cingindo-se o dano na esfera material.

Consigne-se que o dano moral é causado à parte íntima da pessoa, afetando os seus valores éticos, morais, de dignidade, de incolumidade do espírito. Para que haja dano moral é necessário que haja lesão de ordem desses direitos, de forma a causar injusta dor ou

sofrimento. Nessas circunstâncias, o fato descrito pela autora pode ser classificado como mero dissabor, insuficiente para caracterizar o dano moral. Neste sentido SÉRGIO CAVALIERI FILHO pondera que:

“Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos” (Programa de Responsabilidade Civil, 3.ª Edição, pág. 89, Malheiros Editores).

O Superior Tribunal de Justiça já se pronunciou nesse mesmo sentido, em lide semelhante envolvendo fraude bancária:

“A caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercuta na esfera dos direitos da personalidade. A fraude bancária, nessa perspectiva, não pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral. Há que se avaliar as circunstâncias que orbitam o caso, muito embora se admita que a referida conduta acarrete



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dissabores ao consumidor. Assim, a caracterização do dano moral não dispensa a análise das particularidades de cada caso concreto, a fim de verificar se o fato extrapolou o mero aborrecimento, atingindo de forma significativa algum direito da personalidade do correntista”.

(AgInt nos EDcl no AREsp 1669683/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/11/2020, DJe 30/11/2020)

E já decidiu esta C. Câmara em caso análogo:

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANO MORAL – Descontos em benefício previdenciário – Empréstimo Consignado – Sentença de procedência – Insurgência recursal do réu – Autora alega não ter firmado contrato de cartão de crédito consignado – Falsidade das assinaturas apostas no contrato atestada por perícia – Não comprovada a regularidade da contratação – Falha na prestação do serviço evidenciada – Danos morais afastados – Ausente prova da ofensa à honra, à dignidade ou à imagem da pessoa - Entendimento majoritário da C. Câmara - Decaimento recíproco – Adequação dos ônus - Sentença reformada em parte - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (Apelação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cível 1000724-33.2020.8.26.0439; Relatora ANA CATARINA STRAUCH; 37ª Câmara de Direito Privado; j. 23/04/2021).

A respeito do assunto, o ilustre desembargador Walter Barone, quando do julgamento do recurso de apelação n.º 1092335-85.2018.8.26.0100, explica que:

“Não se trata, contudo, de hipótese de dano 'in re ipsa'. A ocorrência do dano moral deveria restar suficientemente caracterizada, mas isto não se verifica 'in casu'. O simples fato de ter sido necessário o ajuizamento da ação para que a controvérsia fosse definitivamente resolvida não é fundamento, por si só, como se sabe, para a formulação de pedido indenizatório. Caso contrário, teríamos que entender que todas as demandas judiciais deveriam ser cumuladas com pedido indenizatório por 'danos morais', o que, por óbvio, não se sustenta. Eventuais contatos com a parte contrária realizados previamente para tentar resolver a questão de maneira amigável implicam mero aborrecimento, comum à vida moderna, não podendo, pois, ser alçado à categoria de dano à personalidade. Conforme jurisprudência dominante neste Tribunal, quando não há inscrição que determine a publicidade do ato, ocorrendo a cobrança só no âmbito privado, entre suposto credor e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

suposto devedor, não há ilícito causador de dano moral e sim mero dissabor. Não se desconhece a apreensão e o temor da parte apelante com a realização de transações fraudulentas com seu cartão. Entretanto, nesses casos, ausente a efetiva negativação, tais sensações são resultado das atividades rotineiras do cidadão, tratando-se de aborrecimentos a que todos estão sujeitos na vida em sociedade, sem ofensa à honra subjetiva, não justificando, pois, a indenização pleiteada, já que afastada a caracterização de danos morais indenizáveis. A suscetibilidade exacerbada da parte autora não serve de justificativa para a condenação da parte contrária por danos morais.”

Não há, no presente caso, a meu ver, prova de que a conduta da ré tenha influído de forma anormal a direito da personalidade da autora. Portanto, é de rigor o afastamento desta condenação.

Com efeito, o recurso de apelação deveria ser parcialmente acolhido para julgar parcialmente procedente a demanda, em menor extensão, afastando a dobra da restituição de valores indevidamente descontados da parte autora, além de afastar integralmente a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Por via de consequência, houve sucumbência recíproca das partes, de modo que distribuía proporcionalmente entre elas as custas,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor condenatório atualizado em favor do procurador da autora (proveito econômico obtido) e em 10% do valor condenatório atualizado pretendido, mas não obtido, em favor do procurador da ré (proveito econômico frustrado), nos termos dos artigos 85, § 2º, e 86, *caput*, do CPC, observada a justiça gratuita concedida (fl. 42).

Mantenho o voto como lançado em conformidade como art. 941, § 3º, do CPC, que dispõe: "O voto vencido será necessariamente declarado e considerado parte integrante do acórdão para todos os fins legais, inclusive de pré-questionamento".

Ante o exposto, votava por dar parcial provimento ao recurso.

PEDRO KODAMA
2º Desembargador
(Assinatura eletrônica)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	13	Acórdãos Eletrônicos	Emílio Migliano Neto	2EFAE4D8
14	24	Declarações de Votos	Pedro Yukio Kodama	2F0D0FCF

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1003917-24.2025.8.26.0005 e o código de confirmação da tabela acima.