



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000062646**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004067-91.2023.8.26.0581, da Comarca de São Manuel, em que é apelante/apelada ANTONIA MARIA SUELI GIL (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO AGIBANK S/A e Apelado BANCO BMG S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso do réu e deram provimento ao da autora. V.U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores. LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente sem voto), IRINEU FAVA E AFONSO BRÁZ

São Paulo, 6 de fevereiro de 2026.

**SOUZA LOPES**  
**relator**  
Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº: 54674**  
**APEL.Nº: 1004067-91.2023.8.26.0581**  
**COMARCA: SÃO MANUEL**  
**APTES. : BANCO AGIBANK S/A E ANTONIA MARIA SUELI GIL**  
**APDOS. : BANCO BMG S/A**

\*Declaratória c.c. indenização – Contrato bancário firmado eletronicamente com desconto no benefício previdenciário da autora – Vício de consentimento evidenciado – Depósito nos autos da quantia contratada que não foi utilizada pela autora que coaduna com a tese de negativa da contratação - Existência de falha na prestação do serviço do Banco – Culpa exclusiva da vítima não evidenciada - Dano moral evidenciado – Fixação em R\$ 10.000,00 se mostra de rigor - Ação que deve ser julgada procedente – Recurso do requerido improvido, provido o da autora.\*

São apelações contra a r. sentença, que julgou parcialmente procedente a ação declaratória c.c. indenização ANTONIA MARIA SUELI GIL dirigiu contra BANCO AGIBANK S/A e BANCO BMG S/A.

A autora recorre alegando que foi vítima de fraude praticada por pessoa que se passou por funcionária do Banco e realizou um empréstimo com desconto em seu benefício previdenciário, sendo que a informação era de que se tratava de portabilidade. Com isso, discorre acerca da invalidade do contrato e da existência de dano moral indenizável, pugnando pela fixação em R\$ 10.000,00. Busca a reforma parcial do *decisum*.

O Banco Agibank também apela discorrendo acerca da legitimidade passiva. No mérito, pugna pela legalidade do contrato de empréstimo firmado digitalmente pela autora com envio de *selfie* e

demais documentos, inexistindo vício de consentimento apto a cancelar a operação. Diz, ainda, que a transação não foi firmada pelos canais oficiais do Banco e que o fato ocorreu por culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. Requer, ainda, a possibilidade de compensação de valores e redução da indenização por danos morais bem como o afastamento da condenação a repetição do indébito em dobro. Busca a reforma do *decisum*.

Após contrarrazões e petição da autora concordando com o julgamento virtual, vieram os autos.

É o relatório.

De início, não vinga a tese de ilegitimidade passiva do Banco Agibank, pois este inclusive juntou cópia de documentos e *selfie* da autora, o que denota que a contratação questionada nos autos foi realizada com seu representante.

A irresignação recursal do Banco não prospera, prospera a da autora.

Cuida-se de ação declaratória c.c. indenização, na qual a autora sustenta que recebeu contato de funcionária do Banco Pan via aplicativo de mensagens WhatsApp oferecendo portabilidade de empréstimo consignado e, com isso forneceu seus dados e documentos pessoais ocorrendo a liberação de valor líquido de R\$ 55.979,61.

Ocorre que estava contratando outros dois empréstimos no valor de R\$ 110.728,80 não conseguindo mais contato com a representante do Banco.

O caso em destaque possui particularidades que devem ser consideradas, valendo destacar: *“(...) Sob esse prisma, verifica-se que, por falta de impugnação específica, restou incontroverso que a autora foi vítima de um golpe aplicado por terceiro fraudador que, mediante contato via aplicativo 'Whatsapp', se identificou como agente da empresa ré e ofereceu a portabilidade dos empréstimos que eram realizados via cartão de crédito consignado, mediante confirmação de seus dados pessoais e envio de fotografia de seu rosto, com base nos quais foi feito um empréstimo no valor total devido de R\$ 110.728,80.*

*E a postura da requerente de não utilizar o valor recebido e depositá-lo nos autos (p. 82/83), evidencia que, de fato, ela não pretendida contratar o empréstimo e não manifestou qualquer vontade livre e consciente nesse sentido.*

*Sendo assim, é certo que a negligência do requerido Banco Agibank, em relação à segurança da contratação de seus empréstimos, não impediu a fraude e atuação dos estelionatários contra a parte autora, a configurar sua responsabilização pelo evento.*

*Pois incumbe à instituição financeira, consciente dos riscos da sua atividade econômica, garantir a segurança na contratação dos seus serviços, além de assegurar a integridade moral e patrimonial de seus clientes e de todos que participam de suas operações bancárias, com especial atenção ao impedimento da atuação de fraudadores.”*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Com isso, patente a falha na prestação do serviço prestado pelo Banco que culminou com descontos no benefício previdenciário da autora, o dano moral se mostra evidenciado, devendo ser fixado em quantia apta a repará-lo sem configurar num prêmio para a vítima, se mostrando adequada a quantia pretendida pela apelante de R\$ 10.000,00, atualizada a partir da fixação, com juros de mora a contar da citação.

Desta forma, a r. sentença deve ser parcialmente reformada para julgar a ação procedente, nos termos acima expostos, condenando-se o requerido ao pagamento do ônus da sucumbência e verba honorária fixada em 20% sobre o valor da condenação.

Pelo exposto, nega-se provimento ao recurso do Banco e dá-se provimento ao da autora, nos termos acima citados.

**SOUZA LOPES**  
**Relator**