



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000335870

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004150-13.2024.8.26.0407, da Comarca de Osvaldo Cruz, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelado ELIAS BEZERRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), ÁLVARO TORRES JÚNIOR E LUIS CARLOS DE BARROS.

São Paulo, 14 de abril de 2026.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 6165 – 20ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO: 1004150-13.2024.8.26.0407
APELANTE: BANCO AGIBANK S/A
APELADA: ELIAS BEZERRA

EMENTA: DIREITO PRIVADO. APELAÇÃO. NULIDADE CONTRATUAL. GOLPE DA FALSA CENTRAL. IRRESIGNAÇÃO DO BANCO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TRANSFERÊNCIA A TERCEIROS SEM AUTORIZAÇÃO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Ação movida por Elias Bezerra contra Banco Agibank S.A. para declarar a nulidade de contratos de empréstimos consignados e obter devolução de valores descontados indevidamente de seu benefício previdenciário, além de indenização por danos morais. A sentença declarou a nulidade dos contratos e condenou o réu à restituição em dobro dos valores descontados e ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

A questão em discussão consiste em determinar se houve fraude na contratação dos empréstimos consignados e se o banco réu deve responder objetivamente pelos danos causados ao autor.

III. RAZÕES DE DECIDIR

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes praticadas por terceiros, conforme Súmula 479 do STJ. No caso, a autora foi vítima de fraude, com seus dados utilizados para contratar empréstimos sem autorização, resultando em descontos indevidos em seu benefício previdenciário. A responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, sendo suficiente a demonstração do defeito na prestação do serviço e do dano causado ao consumidor. O banco não apresentou prova suficiente para afastar a responsabilidade, como logs de acesso ou validação biométrica segura, falhando na prestação do serviço ao não implementar mecanismos eficazes de segurança.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido.

Tese de julgamento: As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes praticadas por terceiros. A responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços é



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

suficiente para reparação dos danos causados ao consumidor.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, arts. 6º, VIII, 14.

Código Civil, arts. 107, 389, 406.

Código de Processo Civil, arts. 373, II, 85, §§2º e 11, 1.026, §2º.

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmula 479.

TJSP, Apelação Cível 1000487-32.2023.8.26.0588, Rel. Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 18.09.2024.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença proferida às fls. 453/463 e declarada a fl. 470, dos autos da Ação Declaratória de Nulidade Contratual c/c Devolução de Valores e Indenização por Danos Morais, com pedido de tutela de urgência, movida por **ELIAS BEZERRA** em face de **BANCO AGIBANK S.A.**, que julgou parcialmente procedentes os pedido para: **a)** declarar a nulidade dos contratos de empréstimos consignados n. 1512699230 e 1512783980 e, por conseguinte, declarar inexigíveis os débitos efetuados em benefício previdenciário do autor a este título; **b)** condenar o réu a restituir em dobro ao autor todos os valores descontados indevidamente de seu benefício previdenciário referente ao pagamento dos referidos contratos, autorizada a compensação de valores, nos termos da fundamentação, com acréscimo de juros de mora e correção monetária, ambos desde a data de cada desembolso (Súmula 54 do E. STJ); **c)** condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais ao autor no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com acréscimo de juros de mora a contar a contar da data do primeiro desconto indevido (cfr. fl. 470), por se tratar de responsabilidade extracontratual, e correção monetária a partir desta data, a teor da súmula 362 do C. STJ. A correção monetária e os juros de mora terão incidência nos termos do art. 389 e do art. 406, ambos do Código Civil, com a observância, no que aplicável, das alterações efetivadas pela Lei nº 14.905/2024, da seguinte forma: i) até o dia 29/08/2024 (dia anterior à entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024), a correção monetária será feita com base na Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e os juros de mora serão de 1/% ao mês; ii) a partir do dia 30/08/2024 (início da vigência da Lei nº 14.905/2024), o índice a ser utilizado

será: a) o IPCA-IBGE, quando incidir apenas correção monetária; b) a taxa SELIC, deduzida do IPCA-IBGE, quando incidir apenas juros de mora; c) a taxa SELIC, quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora. Por fim, condenou a parte ré ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Recorre o banco réu, sustentando, em síntese, que: **(i)** houve efetiva contratação do empréstimo pela autora, sendo legítimos os débitos questionados; **(ii)** para que haja repetição de indébito é necessário que haja cobrança injusta e de má-fé e erro por parte de quem paga, o que não ocorre no caso em epígrafe; **(iii)** não restou caracterizado o dano moral, que deve ser afastado, ou, caso contrário, reduzido (fls. 474/480).

Pretende a reforma da r. sentença para julgar improcedentes os pedidos formulados na ação.

Recurso tempestivo, com o preparo às fls. 481/482.

Contrarrazões, às fls. 631/636.

É o relatório.

Consoante se verifica dos autos, a parte autora ajuizou a presente ação relatando, em síntese, *“que foi surpreendido ao identificar em seu benefício previdenciário descontos referentes a empréstimos consignados que não contratou, revelando-se vítima de golpe financeiro. Afirma que foram contratados dois empréstimos em seu nome, sob o n. 1512699230 e 1512783980, o primeiro foi realizado na data de 01/02/2024, ocasião em que recebeu o contato de supostos funcionários do banco réu, informando sobre a existência do mútuo e oferecendo auxílio para cancelá-lo. Imediatamente, acreditando se tratar de informação verídica advinda do Banco réu, o autor seguiu o procedimento que o suposto atendente lhe passou para manter sua conta segura e cancelar o empréstimo fraudulento. Ocorre que, ao tentar solucionar a questão, o autor foi vítima de novo golpe, tendo o consumidor quitado um boleto no valor de R\$ 8.471,01 (oito mil quatrocentos e setenta e um reais) em favor dos golpistas, com a expectativa que o contrato seria cancelado, no entanto o débito persiste e os fraudadores ainda realizaram novo empréstimo consignado em seu benefício previdenciário, do qual não obteve qualquer valor. Por tais razões, requereu a concessão de tutela antecipada para a suspensão*

dos descontos a título de pagamento dos empréstimos indicados na inicial e, no mérito, a procedência dos pedidos para declarar a nulidade dos contratos n. 1512699230 e 1512783980, além da condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) e restituição em dobro de todos os valores desembolsados pelo autor e descontados em seu benefício previdenciário” (fl. 453).

A r. sentença foi de procedência para declarar a inexigibilidade dos débitos, bem como para condenar a restituição dos valores e indenização de R\$ 5.000,00 pelos danos morais, razão da interposição do recurso pelo banco réu.

Pois bem.

Conquanto esta Relatora, em situações análogas, tende a exigir padrão mais elevado de comprovação para configuração do nexo causal nas hipóteses de responsabilidade civil por fraude bancária, especialmente quando há alguma participação ativa da vítima no evento, em atenção ao princípio da colegialidade e à posição consolidada desta C. 20ª Câmara de Direito Privado, adoto, no caso concreto, a aplicação da responsabilidade objetiva da instituição financeira.

Efetivamente, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos sofridos pelos consumidores em virtude de atos ilícitos praticados por terceiros que se valem do fato do serviço da casa bancária para praticá-los, consoante dispõe a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

E, no presente caso, a controvérsia reside na alegação da autora de que foi vítima de fraude, tendo seus dados utilizados por terceiros para contratar empréstimos sem sua autorização. A autora é aposentada e correntista do banco réu, e sofreu descontos mensais em seu benefício previdenciário, totalizando o valor de R\$ 4.939,11, conforme documentos

juntados aos autos.

A relação jurídica entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), conforme dispõe o §2º do artigo 3º, que inclui as instituições financeiras como fornecedoras de serviços. A autora, na condição de consumidora, é presumidamente hipossuficiente, o que autoriza a inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do CDC.

A responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, conforme artigo 14 do CDC, sendo suficiente a demonstração do defeito na prestação do serviço e do dano causado ao consumidor.

Em se tratando de declaração de inexistência de débito, cabia a instituição financeira o ônus da prova, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, *in verbis*: “o ônus da prova incumbe ao réu quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor”.

E no presente caso, a parte autora apresentou reclamação junto ao PROCON (fls. 222/223), extratos de empréstimos bancário do INSS (fls. 217/221).

O banco, por sua vez, apresentou contratos de fls. 255/274 e 275/293, acompanhados de registros de biometria facial.

A alegação de contratação digital, embora possível, exige demonstração técnica segura, como logs de acesso, gravações, validação biométrica e confirmação da identidade do contratante, o que, como consignado na r. sentença, não ocorreu:

“Porquanto, de uma análise perfunctória nos contratos e nos dossiês apresentados às fls. 255/293, é possível verificar a ausência de elementos essenciais para constatar a veracidade dos termos e, conseqüentemente, atestar a autenticidade do negócio jurídico, de modo que, independentemente da existência

de golpe perpetrado por terceiros, não há sequer indícios mínimos de validade do negócio jurídico eletrônico.

Note-se que não há trilha digital válida a indicar elementos mínimos de verificação de segurança, tais como hash da assinatura, endereço de IP, geolocalização, certificação eletrônica ou outro método de segurança para verificação da voluntariedade da contratação, dados necessários para confirmar cada fase da contratação eletrônica, que exige meios mais rigorosos de segurança, os quais não foram observados pelo Banco réu ao aceitar as contratações.

(...)

Destaca-se, ainda, que apenas a fotografia do réu e de seu documento pessoal (fls. 255, 258, 259, 275 e 278), no presente caso, não são capazes de comprovar a legitimidade do contrato, ante a ausência de adoção das cautelas citadas acima para verificação da regularidade do negócio jurídico, sobretudo em razão das notórias e inúmeras fraudes ocorridas por este meio vitimizando beneficiários da Previdência Social.

Somado a isto, tem-se as incongruências contidas nos próprios documentos apresentados pelo réu, que indicam a suposta contratação via eletrônica e ao mesmo tempo informam que o canal de contratação se deu por loja, fato que causa estranheza e corrobora a versão de fraude bancária contida na inicial, uma vez que, se o autor tivesse comparecido até a loja ou correspondente bancário para solicitar a contratação, não haveria necessidade de celebração por meio eletrônico, modo mais suscetível e vulnerável à perpetração de golpes financeiros” (fl. 456 – g.n.).

Ressalte-se que, nos termos do artigo 107 do Código Civil, a validade da declaração de vontade não depende de forma especial, salvo quando a lei expressamente a exigir. Contudo, exige-se que a manifestação seja inequívoca e atribuível à parte contratante. A mera juntada de fotografia padronizada, desacompanhada de elementos que individualizem cada

contratação (como registros distintos de data, hora, geolocalização ou confirmação por assinatura digital qualificada), não satisfaz esse requisito.

Além disso, a prova apresentada pelo banco não se presta a afastar a aplicação do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que impõe a responsabilidade objetiva pelas falhas na prestação do serviço, sobretudo quando os mecanismos de segurança utilizados são incapazes de evitar a prática de fraude.

Nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas.

O serviço bancário deve ser prestado com segurança, cabendo à instituição financeira o dever de implementar mecanismos eficazes de prevenção a operações fraudulentas.

Consoante a Súmula 479 do STJ, *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*. Assim, a operação contestada se insere no risco da atividade bancária, não sendo suficiente a alegação de culpa exclusiva de terceiro para afastar a responsabilidade objetiva da instituição.

A responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, sendo suficiente a demonstração do defeito na prestação do serviço e do dano causado ao consumidor.

No presente caso, o autor, aposentado, teve sua verba de natureza alimentar comprometida por descontos indevidos, cuja legalidade não foi suficientemente demonstrada pelo banco, descumprindo este o ônus probatório que lhe incumbia, na forma do art. 373, II, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A conduta do réu, ao permitir a contratação sem mecanismos eficazes de segurança e validação da identidade, revela falha na prestação do serviço, ensejando a reparação dos danos materiais e morais sofridos pelo autor.

O benefício previdenciário percebido pelo autor constitui a principal fonte de subsistência, revestindo-se de caráter alimentar. O comprometimento de tais valores, portanto, gera violação à dignidade da pessoa idosa, que se viu privada de recursos essenciais para a manutenção de suas necessidades básicas.

Acrescente-se que a conduta da instituição financeira deu causa à necessidade de o consumidor comparecer ao Procon para efetuar reclamação, bem como procurar advogado para resguardar seus direitos. Tais providências, que lhe consumiram tempo, energia e recursos, ilustram a aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor, segundo a qual há dano quando o cliente é forçado a desviar-se de suas atividades existenciais para solucionar problema criado pelo fornecedor.

Desse modo, não apenas houve o prejuízo material decorrente dos descontos ilegais, mas também sofrimento e desgaste que justificam a reparação moral, a fim de compensar a lesão experimentada e prevenir a repetição de condutas semelhantes por parte da instituição financeira.

Diante desse cenário, mostra-se devida a indenização por dano moral, que deve atender ao caráter compensatório – pela dor, frustração e angústia suportadas pela aposentada – e também punitivo-pedagógico, a fim de inibir a repetição de práticas abusivas por parte da instituição financeira.

Assim, o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) revela-se adequado e proporcional às circunstâncias do caso, pois guarda equilíbrio entre a gravidade da conduta, a condição das partes e a finalidade sancionatória da condenação, sem importar em enriquecimento ilícito da vítima.

À propósito, julgado desta signatária:

“Direito Civil e do Consumidor. Apelações recíprocas. Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Indenização por Danos Morais e Materiais c/c Restituição com Pedido de Tutela de Urgência. Sentença de parcial procedência. Insurgência de ambas as partes. Contratação de seguro sem a anuência do autor. Descontos realizados em débito automático na conta em que o autor recebe seus benefícios previdenciários. Parte ré que não se desincumbiu do ônus de provar a contratação. Conduta eivada de má-fé. Descontos indevidos de verba alimentar do consumidor. Restituição em dobro. Aplicação do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Precedentes desta Egrégia Corte e da Câmara. Entendimento do STJ nos Embargos de Divergência em Recurso Especial (EAREsp nº 600.663/RS, Rel. Min. Maria Thereza de Assis Moura, Rel. p/Acórdão Min. Herman Benjamin, j. 21/10/2020). Pretensão do autor de indenização por danos morais em valor não inferior a R\$ 10.000,00. Indenização por danos morais fixados em R\$ 5.000,00. Pretensão autoral de juros moratórios por danos materiais a partir do evento danoso, nos termos da Súmula nº 54 STJ. Admissibilidade. Pretensão da ré de aplicação da Taxa Selic. Admissibilidade. Entendimento do STJ. Tese 112 dos Recursos Repetitivos de que taxa de juros a que se refere o art. 406 do Código Civil é a Selic. Lei 14.905/2024. Majoração dos honorários indevidos. (Agint no AREsp 1111767/SP, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, 4ª turma, j. 24/08/2020, DJe 28/08/2020). Tema Repetitivo nº 1.059 do E. STJ - REsp 1865553/PR. Recurso do autor provido. Recurso da ré parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1000487-32.2023.8.26.0588; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Sebastião da Gramma - Vara Única; Data do Julgamento: 18/09/2024; Data de Registro: Apelação Cível nº 1004150-13.2024.8.26.0407 -Voto nº 6165 - CW



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

18/09/2024)

Diante de todo o exposto, de rigor, a manutenção da r. sentença, tal como lançada.

Por fim, mantida a sucumbência como fixada na origem, majorando-se os honorários advocatícios para 20% do valor da condenação, nos termos do art. 85, §§2ª e 11 do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada por esta Turma toda matéria infra e constitucional suscitada pelas partes, com precípua finalidade de acesso às i. Superiores Instâncias, pelas vias extraordinária e especial, ressaltando-se que, em sede de prequestionamento, torna-se desnecessária citação expressa dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido deliberada, como o fora no teor deste acórdão.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeito à pena prevista no artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nego provimento** ao recurso.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI
RELATORA