



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000234673**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004169-92.2025.8.26.0048, da Comarca de Atibaia, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelada NEUSA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), LÉA DUARTE E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 18 de março de 2026.

**DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº 554**

**APELAÇÃO CÍVEL nº: 1004169-92.2025.8.26.0048**

**COMARCA: ATIBAIA**

**APELANTE(S): BANCO AGIBANK S.A.**

**APELADA(S): NEUSA SILVA**

**JUIZ (A) SENTENCIANTE: ROGÉRIO A. CORREIA DIAS**

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO BANCÁRIO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORIAS E MATERIAIS. FALHA DE SEGURANÇA DEMONSTRADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME:

1. Apelação interposta pelo réu contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados, reconhecendo a falha de segurança e condenando-o ao pagamento de indenização pelo prejuízo material causado à correntista, no valor de R\$ 22.445,41.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

2. Há cinco questões em discussão: i) legitimidade passiva do réu; ii) a falha de segurança e a responsabilidade do banco pelas transferências fraudulentas; iii) compensação com os valores efetivamente recebidos.

III. RAZÕES DE DECIDIR:

3. Preliminar de legitimidade passiva do réu afastada.

4. A relação jurídica em análise configura relação de consumo, autorizando a inversão do ônus da prova, conforme o art. 6º, VIII, do CDC.

5. Autora foi vítima de golpe ao ser contatada pelo estelionatário que, se passando por funcionário do Departamento de Cobranças da Redescard, informou-lhe que tinha duas dívidas a vencer, mas no decorrer da ligação, de alguma forma, o criminoso invadiu sua conta e realizou vários empréstimos e transações fora do perfil financeiro da autora.

6. O banco não demonstrou de forma inequívoca que a autora, pessoa idosa, contratou tais empréstimos e realizou as transações bancárias questionadas nesta ação,

pois a mera alegação de uso de senha pessoal e captura de biometria facial selfie, a qual não ficou comprovada nos autos, não é suficiente para afastar a responsabilidade da instituição, especialmente considerando o perfil vulnerável da consumidora.

7. Evidenciado o vício de consentimento na celebração contratual e reconhecida a invalidade do negócio jurídico, de rigor o restabelecimento das partes ao status quo ante (art. 181, CC), com a devolução pela autora do montante envolvido na operação e disponibilizado em seu favor, caso exista algum valor a restituir, sem prejuízo da restituição dos descontos indevidos pelo banco réu, sendo possível a compensação, conforme requerido pelo banco as fls. 256, devendo ser reformada a sentença neste ponto.

8. Os honorários advocatícios fixados na sentença a quo estão incorretos, pois devem ter por base de cálculo o valor atualizado da condenação.

IV. DISPOSITIVO E TESE:

9. Recurso parcialmente provido.

Dispositivos relevantes citados:

Artigos 3º e 29 do Código de Defesa do Consumidor.

Artigos 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Artigo 181 do Código Civil.

Vistos.

Por meio da r. sentença de fls. 231/233, relatório ora adotado, assim foi julgada a presente ação, *in verbis*:

*“Pelos razões expostas, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** a presente ação promovida por **NEUSA SILVA** contra **BANCO AGIBANK S. A.**, isto que faço para **CONDENAR** o réu a restituir à autora tudo o quanto indevidamente subtraído de sua conta bancária R\$ 22.445,41, bem como eventuais parcelas que lhe tenham sido debitadas por causa das operações impugnadas, podendo abater desse valor o quanto tenha transferido para aquela conta, com correção monetária desde a data dos débitos e juros de mora legais a contar da citação. Sucumbente em maior parte, arcará o réu com as custas, despesas processuais e honorários do advogado da autora ora fixados em 10% do valor da causa (fls. 35).”*

O réu apela objetivando a integral reforma da r. sentença alegando, preliminarmente: a) ilegitimidade passiva. No mérito, sustenta,

em resumo: b) legalidade da contratação dos empréstimos pessoais, pois houve fornecimento de documentos pessoais da autora e captura da biometria facial no momento da contratação; c) culpa exclusiva da vítima por falta de cautela; d) ausência de defeito na prestação de serviço ou de ato ilícito e culpa de terceiros; e) impossibilidade de restituição de valores ou, na hipótese de manutenção da sentença, a devolução deverá ser simples; f) necessidade de compensação de valores recebidos; g) minoração dos honorários advocatícios, caso mantida a condenação (fls. 238/258).

Recurso regularmente processado, com contrarrazões (fls. 264/273).

**É o relatório.**

**Fundamento e decido.**

Diante da tempestividade, do preparo (fls. 259/260) e, finalmente, da presença dos demais requisitos de admissibilidade, passo ao exame do mérito recursal.

Afasto a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo réu em apelação, porquanto a autora lhe atribui responsabilidade pelos danos materiais suportados, sendo parte legítima para figurar no polo passivo à luz da teoria da asserção. A efetiva responsabilidade e falha na prestação de serviços dizem respeito ao mérito, não guardando relação com a análise das condições da ação.

No mérito, o recurso comporta parcial provimento.

A atividade bancária está sujeita ao regime jurídico do Código de Defesa do Consumidor, pois os bancos exercem atividade comercial figurando como fornecedores por expressa disposição do artigo 3º, "caput", da Lei nº 8.078/90, ideia explicitada no § 2º, do mesmo artigo. Neste sentido, a súmula 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

*“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.*

Nesse contexto, incumbia ao réu comprovar a validade das transações bancárias, o que não fez, não se desincumbindo de seu ônus de provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da autora, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

O banco apresentou quatro contratos de empréstimos realizados no dia 02/05/2025 (fls. 60/166, 168/174, 176/182 e 184/190) e dois contratos em 30/04/2025 (fls. 192/198 e 200/206), os quais não demonstram que foi a própria autora quem os realizou por meio de senha e *selfie*, pois não apresentou fotos de *selfies* da autora de reconhecimento facial conforme alegado as fls. 151, tampouco os documentos pessoais da requerente, sendo que assinatura digital de fls. 208, realizada às 12:30:54 em 02/05/2025, não prova as contratações de fls. 168/174, 176/182, 184/190 e 192/198 e 200/206.

Ademais, quanto às demais transações impugnadas de PIX e pagamento de boletos, o banco réu não apresentou nenhum documento nos autos, sendo que os comprovantes de transação bancária de fls. 167, 175, 183, 191, 199 e 207 são exatamente os valores impugnados pela autora na inicial as fls. 11 (R\$ 548,55, R\$ 266,05, R\$ 712,13, R\$ 1.241,11, R\$ 4.246,91 e R\$ 258,58).

O banco não demonstrou de forma inequívoca que a autora, pessoa idosa, contratou tais empréstimos e fez as citadas transações bancárias, pois a mera alegação de uso de senha pessoal e captura de biometria facial *selfie*, a qual não ficou comprovada nos autos, não é suficiente para afastar a responsabilidade da instituição, especialmente considerando o perfil vulnerável da consumidora.

Dessa forma, tais incongruências evidenciam a existência de fraude nas contratações e que não foi a própria autora quem as celebrou.

Assim, ficou evidenciada a fraude e o prejuízo sofrido pela autora com a contratação de empréstimos, pagamento de boletos e transferências fraudulentas de dinheiro de sua conta bancária por meio de PIX para contas de terceiro no valor de R\$ 22.445,41.

Ademais, as assinaturas digitais da autora deveriam ter sido comprovadas pelo réu mediante dados criptografados, ou por meio de realização de perícia das operações eletrônicas, o que não ocorreu, porque o banco não postulou a realização de tal prova, transcorrendo *in albis* o prazo para manifestação sobre interesse de realização de provas conforme certidão de fls. 227, sendo que lhe incumbia também comprovar que o número do celular utilizado para a realização das contratações, pertence a autora, e que o IP de geolocalização do celular coincide com

o endereço da residência da autora, a fim de comprovar que foi ela própria quem efetuou as contratações, ônus do qual não se desincumbiu.

Assim, a ausência de cautelas adequadas por parte do banco, somada ao padrão temporal suspeito das contratações de quatro de empréstimos realizados no dia 02/05/2025 (fls. 60/166, 168/174, 176/182 e 184/190) e dois em 30/04/2025 (fls. 192/198 e 200/206), e ao perfil de vulnerabilidade da autora, configura defeito na prestação do serviço, ensejando a responsabilização civil objetiva do requerido.

Dessa forma, o réu responde objetivamente pela falha na prestação de seus serviços e prejuízo *in re ipsa* causado à autora em razão dos descontos indevidos em seu benefício, devendo ser mantida a condenação do banco à restituição de forma simples do valor de R\$ 22.445,41, conforme determinado na sentença *a quo* as fls. 233.

Quanto à forma de correção dos valores a compensar, evidenciado o vício de consentimento na celebração contratual e reconhecida a invalidade do negócio jurídico, de rigor o restabelecimento das partes ao *status quo ante* (art. 181, CC), com a devolução pela autora do montante envolvido na operação e disponibilizado em seu favor, caso exista algum valor a restituir, sem prejuízo da restituição dos descontos indevidos pelo banco réu, sendo possível a compensação, conforme requerido pelo banco as fls. 256, devendo ser reformada a sentença neste ponto.

Por fim, os honorários advocatícios fixados na r. sentença recorrida merecem redução, uma vez incorretos. Assim o é, porque a base de cálculo correta é o valor atualizado da condenação – e não o valor da causa – nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Destarte, o parcial provimento do recurso é medida de rigor, para determinar a compensação com eventual valor depositado na conta da autora e que ainda esteja na sua conta bancária e reduzir os honorários advocatícios devidos pelo réu a 10% sobre o valor atualizado da condenação.

Por derradeiro, buscando dar efetividade aos princípios da celeridade, economia e razoável duração do processo, e, na tentativa de evitar uma já costumeira oposição indiscriminada de embargos declaratórios (acarretando,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

eventualmente, a multa prevista no artigo 1.026, § 2º, do CPC), ficam registradas as seguintes observações: (1) quanto ao prequestionamento, têm-se por expressamente ventilados neste grau de jurisdição todos os dispositivos constitucionais e legais citados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los um a um, nem mencionar cada artigo por sua identificação numeral; e (2) a função do julgador é decidir a lide e apontar direta e objetivamente os fundamentos que, para tal, lhe foram suficientes, não havendo necessidade de apreciar todos os argumentos deduzidos pelas partes, ao contrário do que sucede com os peritos judiciais, que respondem individualmente aos quesitos ofertados nos autos. Sobre o tema, conferir na jurisprudência: STF, 1ª Turma, Emb. Decl. no Ag.Reg. no Recurso Extraordinário com Agravo nº 739.369/SC, rel. min. Luiz Fux, j. 5/11/2013; STF, 2ª Turma, Ag. Reg. no Recurso Extraordinário nº 724.151/MS, rel. min. Cármen Lúcia, j. 15/10/2013; STJ, 2ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 383.837/RS, rel. min. Humberto Martins, j. 17/10/2013; e STJ, 3ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 354.527/RJ, rel. min. Sidnei Beneti, j. 22/10/2013.

Ante o exposto, voto por **dar parcial provimento ao recurso.**

***DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS***

***Relator***