



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000174327**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004425-49.2024.8.26.0572, da Comarca de São Joaquim da Barra, em que é apelante CLAUDIO GASPARETTO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO AGIBANK S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado 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 MATHEUS FONTES (Presidente sem voto), JOÃO CARLOS CALMON RIBEIRO E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 4 de março de 2026.

**NUNCIO THEOPHILO NETO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº 29683**

**Apelação Cível** Processo nº **1004425-49.2024.8.26.0572**

Relator: **NUNCIO THEOPHILO NETO**

Órgão Julgador: **22ª Câmara de Direito Privado**

Apelante: Claudio Gasparetto (Justiça Gratuita)

Apelado: Banco Agibank S/A

Origem: 1ª Vara da Comarca de São Joaquim da Barra

Juiz de 1ª Instância: Gustavo Tavares de Oliveira Borges

*Direito Civil. Apelação. Contratos Bancários. Recurso parcialmente provido.*

*I. Caso em Exame*

*1. O autor ajuizou ação declaratória de nulidade de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, alegando fraude na contratação de empréstimo e descontos indevidos em folha de pagamento. Requereu a declaração de nulidade do contrato, restituição em dobro dos valores descontados e indenização por danos morais.*

*II. Questão em Discussão*

*2. A questão em discussão consiste em: (i) a nulidade do contrato por vício de consentimento; (ii) a responsabilidade do banco por falha na prestação do serviço; (iii) a repetição do indébito em dobro; (iv) a indenização por danos morais.*

*III. Razões de Decidir*

*3. As disposições do Código de Defesa do Consumidor são aplicáveis, com inversão do ônus da prova.*

*4. O banco não comprovou a regularidade da contratação, havendo inconsistências nos dados apresentados.*

*5. A sequência transacional atípica e sem validações efetivas caracteriza falha na prestação do serviço.*

*6. A repetição do indébito deve ocorrer em dobro, conforme entendimento do STJ.*

*7. O valor de indenização por danos morais deve ser arbitrado em R\$ 5.000,00, considerando os transtornos sofridos.*

*IV. Dispositivo e Tese*

*5. Dá-se parcial provimento ao recurso para declarar a inexigibilidade do contrato, determinar a restituição em dobro dos valores descontados e arbitrar a indenização por danos morais em R\$ 5.000,00.*

*Tese de julgamento: 1. A nulidade do contrato é reconhecida diante da ausência de prova de consentimento válido. 2. A repetição do indébito em dobro é cabível quando há cobrança indevida.*

*Legislação Citada:*

*CDC, art. 6º, inc. VIII; CDC, art. 42, parágrafo único; CPC, art. 85, §2º; CC, arts. 389, parágrafo único e 406.*

*Jurisprudência Citada:*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*STJ, EAREsp 600663/RS; TJSP, Apelação Cível 1080629-66.2022.8.26.0100, Rel. Júlio César Franco, j. 08.08.2024; TJSP, Apelação Cível 1012630-57.2023.8.26.0037, Rel. Roberto Mac Cracken, j. 27.03.2024.*

**Vistos.**

Adotado o relatório da sentença de fls. 267/269, complementada pela decisão de fls. 285/286, que julgou improcedente ação declaratória de nulidade de débito c.c. repetição de indébito e indenização por danos materiais e morais, acrescenta-se que, inconformado, o autor interpôs recurso de apelação (fls. 290/301).

Alega o apelante, em síntese, que: **I)** a sentença deixou de analisar elementos essenciais que demonstram fortes indícios de fraude, tais como utilização de número telefônico que não pertence ao autor, divergência de operadora, geolocalização incompatível e inconsistências nos horários e informações constantes dos supostos contratos; **II)** a contratação digital apresentada pelo banco é imprestável como prova, pois contém vícios formais, dados contraditórios, ausência de selfies legítimas de validação e repetição de documentos em duplicidade, além de ter sido realizada em lapso temporal impossível, com várias operações concluídas em poucos minutos; **III)** a decisão incorreu em omissão e julgamento *citra petita*, deixando de enfrentar provas relevantes e violando o contraditório, a ampla defesa e o art. 489, §1º do CPC; **IV)** cabia ao banco comprovar a autenticidade da contratação, diante da hipossuficiência técnica do consumidor e da incidência do CDC, e; **V)** a instituição financeira incorreu em falha grave na prestação do serviço, permitindo descontos indevidos em folha de pagamento sem contratação válida, causando dano moral e ensejando restituição em dobro, conforme art. 42, parágrafo único, do CDC. Requer a reforma da r. sentença para: declarar a nulidade do contrato e a inexistência do débito; determinar a restituição em dobro dos valores descontados; condenar o banco ao pagamento de indenização por danos morais em quantia adequada; bem como impor o pagamento integral das custas e honorários de sucumbência.

O réu apresentou contrarrazões, pleiteando o desprovimento do recurso (fls. 305/308).

Recurso tempestivo e dispensado do preparo, por ser o autor beneficiário da justiça gratuita (fl. 216).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

***É o necessário a relatar.***

O autor ajuizou a presente ação declaratória de nulidade de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, sob alegação de que acessou seu extrato do INSS e descobriu que seu benefício havia sido transferido para uma conta do banco requerido, com realização de empréstimo e transferência não autorizada. Asseverou jamais ter contratado os serviços do requerido ou ter autorizado tais descontos. Assim, requereu a declaração de inexigibilidade do débito, a condenação do requerido a repetição do indébito, em dobro, dos valores cobrados indevidamente, além de custas e honorários advocatícios, e danos morais sugeridos no importe de R\$ 20.000,00.

Ao final, a demanda foi improcedente, conforme relatado.

O recurso comporta parcial provimento.

As disposições do Código de Defesa do Consumidor são aplicáveis ao caso em tela, consoante a Súmula 297 do C. STJ.

E assim, sendo a relação jurídica entre partes de consumo, com fundamento nos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor e na Súmula 297 do C. STJ, a inversão do ônus da prova (art. 6º, inc. VIII, do CDC) se aplica ao caso.

Apesar de as contratações de fls. 154/191 contarem com a fotografia do autor, tal elemento não é o suficiente para comprovar a anuência com a contratação, em especial na ausência de outros elementos que poderiam corroborá-la, como dados de geolocalização e a comprovação de envio de documentação do autor.

Além disso, a peça recursal aponta, com minúcia, inconsistências horárias relevantes (múltiplos contratos “assinados” praticamente no mesmo minuto, bem como duplicidades documentais), bem como indica que o telefone e IP constantes no contrato são alheios ao titular — falhas não enfrentadas de modo específico pela instituição.

Ressalte-se que, no mesmo dia e em curto intervalo de tempo, há registro de abertura de conta, portabilidade do benefício previdenciário, contratação de empréstimo e, na sequência, transferência de valor elevado a terceiro. Tal padrão de comportamento, concentrado e não habitual, é compatível com *modus operandi* fraudulento e, no atual estágio dos

sistemas bancários, impõe-se a atuação preventiva do fornecedor (bloqueios, “red flags”, contato ativo com o cliente) para confirmar a autenticidade do fluxo de transações antes de sua consolidação. A inércia em implementar barreiras e validações mínimas caracteriza falha na prestação do serviço.

As circunstâncias delineadas — insuficiência da prova de consentimento, ausência de metadados críticos e sequência transacional atípica sem validações efetivas — conduzem ao reconhecimento de fortuito interno, isto é, risco inerente à atividade do apelado, que não se exime da responsabilidade por fraudes praticadas no âmbito de seus sistemas e fluxos de contratação. Não restou provada a regularidade da contratação, razão pela qual deve ser reconhecida a inexigibilidade do débito decorrente, bem como a restituição dos valores pagos indevidamente pelo consumidor.

Quanto à repetição do indébito, a Corte Especial do STJ, no julgamento do EAREsp 600663/RS, fixou o seguinte entendimento:

*DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO CONSUMIDOR. EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA. HERMENÊUTICA DAS NORMAS DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DO CDC. REQUISITO SUBJETIVO. DOLO/MÁ-FÉ OU CULPA. IRRELEVÂNCIA. PREVALÊNCIA DO CRITÉRIO DA BOA-FÉ OBJETIVA. MODULAÇÃO DE EFEITOS PARCIALMENTE APLICADA. ART. 927, § 3º, DO CPC/2015.*

Em decorrência de tal julgamento fixou-se tese no sentido de que “*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.*” (grifos nossos)

Considerando a superação da jurisprudência aplicada pela Segunda Seção, a Corte Especial do STJ decidiu modular os efeitos da tese fixada, ou seja, restringir a eficácia temporal dessa decisão.

Dessa maneira, definiu que, para os contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos (bancários, de seguro, imobiliários e de plano de saúde), o entendimento somente poderá ser aplicado aos débitos cobrados após a data da publicação do acórdão, ou seja, após 30/03/2021.

Assim, como no caso dos autos as cobranças indevidas decorreram de contrato com pagamento de parcelas a partir de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

06/11/2024, a restituição dos valores deve se dar de forma dobrada.

A hipótese do caso concreto gerou o abalo moral reclamado, visto que os transtornos suportados pelo autor que, diante da falta de suporte do réu, teve que suportar relevante prejuízo, dedicar seu tempo de vida para tentar solucionar o problema e, para se ver devidamente indenizado, teve que ajuizar a presente demanda, claramente ultrapassaram o mero aborrecimento, caracterizando abalo a ensejar justa reparação.

Entretanto, impõe-se observar critérios de razoabilidade e da proporcionalidade, de modo a arbitrar a indenização de forma moderada.

O valor pleiteado pelo autor, R\$ 20.000,00, mostra-se excessivo, daí o arbitramento em R\$ 5.000,00, mais razoável e proporcional, dentro dos parâmetros fixados por esta Câmara, em casos análogos:

*APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. "GOLPE DA CENTRAL FALSA DE ATENDIMENTO". SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. AUTOR APELA. PAGAMENTOS NO CARTÃO DE CRÉDITO DE VALORES 80 VEZES MAIS ALTOS QUE O PERFIL DE PAGAMENTOS DO CONSUMIDOR. EMPRÉSTIMO E TRANSAÇÕES BANCÁRIAS EM CONTA CORRENTE TODAS NO MESMO DIA, DE FORMA SEQUENCIAL E EM CURTO ESPAÇO DE TEMPO, CONSTITUINDO FORTE INDICATIVO DE FRAUDE. ENUNCIADO Nº 14, TJSP. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ARTIGO 14, DO CDC. SÚMULA 479 DO C.STJ. DANOS MATERIAIS DEVIDOS E DANOS MORAIS CONFIGURADOS EM RELAÇÃO AO BANCO DO BRASIL. "QUANTUM" FIXADO EM R\$5.000,00. BANCO C6 APENAS RECEPCIONOU AS CONTAS BENEFICIÁRIAS DOS VALORES. NEXO CAUSAL NÃO CONFIGURADO. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO EM RELAÇÃO AO CORRÉU BANCO C6. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1080629-66.2022.8.26.0100; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 21ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/08/2024; Data de Registro: 14/08/2024)*

*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE CONTRATO DE EMPRÉSTIMO C/C PEDIDO INDENIZATÓRIO. Sentença de procedência. 1. Autora que alega não ter realizado a contratação de empréstimo seguida de transferência de valores a terceiro. Afirma que foi vítima do Golpe da Central de Atendimento. 2. Falha de segurança. Ônus da prova que cabia banco requerido, que não comprovou a inequívoca segurança relativa às operações financeiras realizadas na conta digital da autora. Artigo 373, II, do CPC. 3.*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Transações que não se adequam ao perfil da consumidora. Aplicação do Enunciado 14 da Seção de Direito Privado do TJSP e da Súmula 479 do E.STJ, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos clientes em decorrência de fraude. 4. Danos morais. Ocorrência. Apesar da lavratura de B.O. e da solicitação de cancelamento da contratação, o banco requerido manteve o empréstimo em vigência. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00. Reforma da r. sentença. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1012630-57.2023.8.26.0037; Relator (a): Roberto Mac Cracken; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2024; Data de Registro: 27/03/2024)*

Esse valor arbitrado cumpre o duplo propósito da condenação, reparatório e pedagógico, a fim de que episódios assim não ocorram novamente.

Os juros de mora sobre o *quantum* da indenização incidem desde o evento danoso (Súmula 54 do Col. STJ) e a correção monetária desde o arbitramento, isto é, a publicação deste Acórdão, nos moldes previstos nos arts. 389, parágrafo único e 406 do Código Civil.

Por fim, anota-se que o arbitramento de indenização por dano moral em valor inferior ao pretendido não implica em sucumbência recíproca (Súmula 326 do Col. STJ), diante disso, deve o requerido arcar com a integralidade das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios devidos aos advogados do autor, que arbitro em 15% do valor da condenação, em observância ao art. 85, §2º, do CPC.

Posto isto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, para declarar a inexigibilidade do contrato, determinar a restituição em dobro dos valores descontados e arbitrar a indenização por danos morais em R\$ 5.000,00. Quanto à sucumbência, fica disciplinada conforme consta da fundamentação, atribuída inteiramente à ré.

*Nuncio Theophilo Neto*  
*Relator*