



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000188778**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005234-18.2025.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelada SILVIA MARIA CAMARGO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente) E SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 9 de março de 2026.

**ALEXANDRE DAVID MALFATTI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1005234-18.2025.8.26.0309**

**Apelante: Banco Agibank S/A**

**Apelada: Silvia Maria Camargo (Justiça Gratuita)**

**Origem: 2ª Vara Cível do Foro de Jundiaí**

**Voto nº 18.214.**

**AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU IMPROVIDA.**

**CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. ALTERAÇÃO INDEVIDA DO DOMICILIO BANCÁRIO DE RECEBIMENTO DE BENEFICIO PREVIDENCIÁRIO. ABERTURA DE CONTA CORRENTE SEM ANUÊNCIA DA APOSENTADA. CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA DE EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS.** *Ação de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso do banco réu. **Primeiro, rejeita-se a alegação de ausência de interesse de agir.** Ausência de requerimento prévio e o esgotamento da via administrativa não são suficientes para afastar o interesse de agir. E a própria conduta do réu no processo demonstrou a pretensão resistida **Segundo, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços.** Situação peculiar em que os fraudadores lograram alterar o domicílio bancário da aposentada, abrir conta bancária em seu nome e posteriormente contratar empréstimos. Responsabilidade do banco corréu que restou evidenciada nos seguintes aspectos: (i) ao permitir acesso dos criminosos aos dados da autora, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Vazamento de dados provado no caso concreto. Essa a causa determinante do sucesso do golpe, implicando admissão como nexos causal, (ii) transferência indevida do domicílio bancário da autora. Consumidora que recebia sua aposentadoria junto ao Banco Itaú, no entanto, sem sua anuência teve seu benefício transferido para conta junto ao Agibank. Inobservância da Instrução Normativa INSS nº 128/2022 e da Resolução CMC nº 5.058/2022 do Bacen, (iii) abertura abusiva de conta corrente em nome da autora. Com efeito, o banco réu agiu com manifesta ineficiência e insegurança na prestação dos serviços bancários, dando causa ao evento danoso (concausa), isto é, ao fato do serviço (art. 14 do CDC). (iv) contratação fraudulenta de dois empréstimos pessoais. Não há nos autos qualquer documentação capaz de evidenciar de verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas. Precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça, inclusive desta Turma julgadora, envolvendo o mesmo banco réu. **Terceiro, mantém-se a condenação de indenização por danos***

***materiais.** Diante do reconhecimento da responsabilidade do banco réu no evento danoso, de rigor o retorno das partes ao estado anterior: (i) decretação de inexistência de relação jurídica entre as partes e (ii) inexistência dos empréstimos e devolução dobrada das parcelas descontadas. **E quarto, mantém-se a condenação por indenização por danos morais.** A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Mesmo em Juízo, a ré insiste numa versão (sem qualquer indício) de sua participação no evento danoso. Indenização mantida em R\$ 5.000,00. Não havia que se falar em redução. Patamar fixado inclusive inferior ao já reconhecido pela Câmara em casos semelhantes. **Ação julgada parcialmente procedente.***

### **SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO.**

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu **Banco Agibank S/A** no âmbito da ação de indenização por danos morais cumulado com pedido de restituição promovida por **Silvia Maria Camargo**.

A r. sentença (fls. 492/497) **julgou parcialmente procedente** a ação, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: "(...) O feito comporta julgamento antecipado, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, pois a matéria controvertida é essencialmente de direito e os documentos já acostados aos autos são suficientes para o deslinde da causa. A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se as normas do Código de Defesa do Consumidor, notadamente a que estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, conforme Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. A controvérsia central reside em apurar a validade da abertura da conta e dos contratos de empréstimo em nome da autora e, conseqüentemente, a responsabilidade do banco réu pelos danos decorrentes. A instituição financeira sustenta a tese de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima, que teria fornecido seus dados e validado as operações por biometria facial. Contudo, tal argumento não prospera. A responsabilidade do fornecedor de serviços bancários é objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC, e somente pode ser afastada se comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que não é o caso dos autos. A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça é clara ao dispor que (...) A fraude perpetrada por terceiros não rompe o nexo de causalidade, pois se enquadra no conceito de fortuito interno, ou seja, um risco inerente à atividade bancária. Compete à instituição financeira desenvolver mecanismos de segurança capazes de identificar e coibir tais práticas, protegendo seus clientes. A contratação de produtos e serviços financeiros de forma remota, embora conveniente, expõe os

*consumidores a maiores riscos, cabendo aos bancos o dever de aprimorar seus sistemas de verificação. No caso concreto, a autora, pessoa idosa e aposentada, foi abordada com uma proposta enganosa e, a partir daí, teve seus dados utilizados para a abertura de uma conta e a contratação de dois empréstimos que não reverteram em seu proveito, sendo os valores imediatamente transferidos a um terceiro desconhecido. A própria documentação juntada pelo réu, que supostamente comprovaria a lisura do procedimento, levanta suspeitas, especialmente no que tange à imagem utilizada para a biometria facial (fl. 249), que aparenta ser uma montagem. A falha na prestação do serviço é evidente. O banco não adotou as cautelas necessárias para verificar a autenticidade da manifestação de vontade da autora, permitindo que fraudadores, em seu nome, realizassem complexas operações financeiras. A abertura de conta, a contratação de empréstimos e a imediata pulverização dos valores para conta de terceiro, tudo em um curto espaço de tempo, deveriam ter acionado os sistemas de segurança da instituição. Dessa forma, a declaração de nulidade da conta corrente e dos contratos de empréstimo é medida que se impõe, devendo as partes retornar ao status quo ante. Declarada a nulidade dos contratos, qualquer valor descontado do benefício previdenciário da autora a título de pagamento das parcelas dos empréstimos é indevido. Nos termos do parágrafo único do artigo 42 do CDC, (...) No caso, não há que se falar em engano justificável, pois a conduta do banco foi negligente ao não verificar a idoneidade da contratação. Portanto, eventuais valores descontados deverão ser restituídos em dobro. Os danos morais são manifestos. A autora, pessoa idosa, teve seus dados pessoais violados, foi incluída como devedora em contratos fraudulentos, teve seu benefício previdenciário, de natureza alimentar, desviado para uma conta que não reconhece e precisou buscar auxílio policial e do Judiciário para resolver a situação. A angústia, a insegurança e o abalo psicológico ultrapassam o mero dissabor, configurando lesão a direitos da personalidade. A situação vivenciada atenta contra a dignidade da pessoa humana, especialmente por se tratar de consumidora hipervulnerável. Considerando a gravidade da conduta do réu e o abalo sofrido pela autora, fixo a indenização por danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Este valor mostra-se razoável e proporcional, atendendo ao duplo caráter da medida: compensar a vítima pelo transtorno e constrangimento suportados e, ao mesmo tempo, impor um caráter pedagógico ao ofensor para que aprimore seus sistemas de segurança, sem, contudo, gerar enriquecimento ilícito para a autora. Por fim, o réu formulou 'pedido contraposto' para que a autora devolva os valores creditados em sua conta. O pedido é improcedente. Conforme demonstrado, a autora não se beneficiou dos valores dos empréstimos, que foram imediatamente transferidos para a conta de um terceiro fraudador. Acolher o pedido do réu significaria impor à vítima o prejuízo de um ilícito para o qual não concorreu, premiando a negligência da instituição financeira e gerando enriquecimento sem causa para o fraudador. Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, o que faço para: 1. TORNAR DEFINITIVA a tutela de urgência concedida, para determinar que o benefício previdenciário da autora seja depositado em sua conta no Banco Itaú e determinar o encerramento definitivo da conta corrente aberta em nome da autora junto ao Banco Agibank S.A. Expeça-se o necessário, com urgência, observadas as informações e pedidos de fls. 463/465. 2.*

*DECLARAR a nulidade dos contratos de empréstimo pessoal nº 1516856186 e nº 1516856183, bem como de todos os débitos deles decorrentes. 3. CONDENAR o réu a restituir à autora, em dobro, todos os valores que tenham sido eventualmente descontados de seu benefício previdenciário para o pagamento dos referidos empréstimos, corrigidos monetariamente desde cada desconto pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) e com juros de mora a partir da citação. Os juros de mora serão calculados de acordo com o art. 406, do Código Civil, aplicando-se a modificação introduzida pela Lei n. 14.905/24. 4. CONDENAR o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a ser corrigido monetariamente a partir da data desta sentença (Súmula 362, STJ) pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) e acrescido de juros de mora desde o evento danoso (data da contratação fraudulenta), nos termos da Súmula 54 do STJ. Os juros de mora serão calculados de acordo com o art. 406, do Código Civil, aplicando-se a modificação introduzida pela Lei n. 14.905/24. Em razão da sucumbência mínima da autora, condeno o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% (quinze por cento) sobre o valor total da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do CPC. Tendo em vista que a autora obteve os benefícios da justiça gratuita e ante o que dispõe o artigo 1098, § 5º das Normas de Serviço da Corregedoria Geral da Justiça, determino que, no prazo de quinze dias, o réu comprove o pagamento da taxa judiciária. Findo o prazo, e na inércia, intime-se pessoalmente o réu, por carta, para comprovar o recolhimento da taxa judiciária no prazo de sessenta dias corridos, sob pena de expedição de certidão para inscrição do débito na dívida ativa do estado. Transcorrido o prazo sem a comprovação do recolhimento, expeça-se certidão para inscrição do débito. Na hipótese de interposição de recurso de apelação, inclusive adesivo, por não haver juízo de admissibilidade a ser exercido por este juízo, ante o que dispõe o artigo 1.010 do Código de Processo Civil, intime-se a parte contrária para apresentar contrarrazões no prazo de quinze dias e, oportunamente, remetam-se os autos ao Tribunal de Justiça de São Paulo. Oportunamente, arquivem-se os autos. Publique-se e intemem-se."*

O banco réu interpôs **recurso de apelação** (fls. 501/512). Preliminarmente, aduziu a ausência de condição da ação à vista da falta de interesse de agir. No mérito, em síntese, discorreu que a autora solicitou a alteração da instituição bancária em que recebia seu benefício, sendo que lhe foi prestada todas as informações adequadas a respeito. Ainda, aduziu que não é responsável pelo retorno da conta em alteração de domicílio, cuja diligência é impossível de ser cumprida pelo banco réu, competindo a autora proceder a tal pedido junto à instituição que deseja receber. Ademais, sustentou a existência de culpa exclusiva da vítima, afastando qualquer responsabilidade da parte ré. Destacou que as contratações foram realizadas de forma digital devidamente assinadas eletronicamente pela autora com biometria facial, portanto, legítimas. Assim, rechaçou os pedidos de indenização por danos materiais e morais. Subsidiariamente, requereu que o termo inicial da condenação por indenização a título de danos morais seja a data de sua fixação. Ao final, requereu a reforma da sentença,

julgando-se a ação improcedente.

A autora apresentou **contrarrazões** (fls. 518/542), pugnando pela manutenção da sentença.

### **É O RELATÓRIO.**

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado e tempestivo. O banco réu providenciou o recolhimento a menor do preparo recursal (fls. 513/514).

**Libere-se para imediato julgamento virtual. Cuida-se de matéria repetitiva e já conhecida pela Turma julgadora. A apelação e a resposta abordaram exaustivamente os pontos controvertidos. Privilegia-se a efetividade do processo. As partes, ademais, terão oportunidade para apresentação de memoriais e sustentações orais pelo sistema, como regulamentado pelo CNJ. Os destaques de questões de fato ou mesmo de ordem pública serão resolvidos pela Turma julgadora via embargos de declaração.**

### PASSO A ANALISAR O RECURSO.

#### ***1. Da alegação da falta de interesse de agir***

**De início**, o banco réu sustentou a ausência de interesse de agir da autora por ausência de pretensão resistida.

**Todavia, diferente do afirmado, além da ausência de requerimento prévio ou esgotamento da via administrativa não constituírem elementos suficientes para afastar o interesse de agir do autor, a própria conduta do réu no processo demonstrou a pretensão resistida.**

Ademais, o princípio da inafastabilidade da jurisdição ou acesso à justiça consagra o direito do parte de submeter qualquer questão à análise do poder judiciário, nos termos do artigo 5º, inciso XXXV da Constituição Federal, a seguir transcrito:

*"XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito;"*

**No caso concreto, a autora sustentou a ocorrência de fraude em abertura de conta, contratação de dois empréstimos consignados e alteração do domicílio bancário a onde recebe seu benefício previdenciário. E diante do exposto, tem direito de submeter**

os fatos à apreciação judicial. Mesmo que não tenha procurado previamente o banco réu para esclarecer a situação, o que, aliás, não ocorreu no caso, tendo em vista que a autora contactou a parte ré e submeteu a reclamação junto ao PROCON (fls. 55/56).

Evidente a presença do interesse processual. Havia adequação no pedido. E necessária a prestação jurisdicional para solução do conflito.

**Sobre o tema, colhe-se precedente desta Câmara em situação semelhante, Apelação nº 1000148-85.2022.8.26.0660, de minha relatoria, julgado em 30/08/2022, destacando-se a seguinte passagem da ementa:**

*"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE EXTINÇÃO SEM RESOLUÇÃO DE MÉRITO. APELAÇÃO PROVIDA COM DETERMINAÇÃO. INDEFERIMENTO DA INICIAL. DESNECESSIDADE DE ESGOTAMENTO DA VIA ADMINISTRATIVA PARA AJUIZAMENTO DE AÇÃO JUDICIAL. APLICAÇÃO DO PRINCÍPIO DA INAFASTABILIDADE DA JURISDIÇÃO. ANULAÇÃO DA SENTENÇA. A ausência de requerimento prévio ou esgotamento de via administrativa não impedem a parte de promover ação judicial. Aplicação do princípio da inafastabilidade da jurisdição, nos termos do artigo 5º, inciso XXXV da CF. Ação declaratória de nulidade de contrato de empréstimo consignado. Petição inicial que preenche os requisitos da lei processual. Interesse processual verificado – binômico adequação e necessidade. Recebimento. O banco réu será intimado para oferta de contestação, no prazo de 15 dias, quando do retorno dos autos ao primeiro grau. As contrarrazões não permitiram pronto julgamento da demanda, porque o banco réu não esclareceu a contratação do empréstimo impugnado e nem tampouco juntou prova documental sobre esse fato. Deferimento, ainda, diante do provimento do recurso, da tutela antecipada solicitada pelo autor, como forma de dar efetividade ao processo e efetivar direitos básicos do consumidor à prevenção de danos e à facilitação da defesa dos seus direitos em Juízo (art. 6º, VI e VIII do CDC). SENTENÇA ANULADA. RECURSO PROVIDO COM DETERMINAÇÃO."*

Na mesma direção, colhe-se precedente deste Tribunal de Justiça, Apelação Cível nº 1000611-65.2021.8.26.0400, 20ª Câmara de Direito Privado, relator o Desembargador CORREIA LIMA, julgado em 23/07/2021, destacando-se a seguinte ementa:

*"PETIÇÃO INICIAL – Indeferimento - Ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição de indébito e indenização por*

*dano moral - Alegada ausência de contratação e autorização para os descontos efetuados nos proventos da autora relativamente a contrato (refinanciamento) de empréstimo consignado – Extinção do processo sem resolução do mérito, nos termos do art. 485, inc. VI, do CPC (falta de interesse de agir por ausência de requerimento das pretensões na esfera administrativa) - A exigência do exaurimento da via administrativa para o ajuizamento de ação judicial ofende a garantia constitucional de que nenhuma lesão ou ameaça a direito será subtraída da apreciação do Poder Judiciário (art. 5º, inc. XXXV, da CF) - O processo civil hodierno não é um fim em si mesmo, mas meio para a solução e pacificação de litígios submetidos ao crivo do Poder Judiciário, não podendo o julgador criar mecanismos ou fazer exigências que inviabilizem o acesso à Justiça e dificulte o julgamento do mérito da demanda, o qual deve, sempre que possível, ser resolvido a fim de se atingir o escopo para o qual foi criado - Presença do binômio interesse-utilidade e interesse-necessidade – Extinção afastada - Recurso provido."*

Ainda na mesma direção, confira-se precedente do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, Apelação Cível nº 1000926-57.2021.8.26.0024, 25ª Câmara de Direito Privado, relator o Desembargador HUGO CREPALDI, julgado em 30/06/2021, sublinhado pela seguinte ementa:

*"APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZATÓRIA – Sentença de indeferimento da inicial – Alegação de ausência de interesse de agir afastada – Desnecessidade de esgotamento das vias administrativas – Princípio da inafastabilidade da Jurisdição (Art. 5º, XXXV, CF) – Afastamento do decreto de extinção do feito – Retorno dos autos à 1ª Instância para regular processamento do feito – Recurso provido."*

**Concluindo-se, rejeita-se este ponto do recurso.**

## **2. Da responsabilidade do banco réu**

Em sua petição inicial (fls. 01/14), a autora sustentou que em 01/08/2024 recebeu ligação telefônica de pessoa identificando-se como funcionária do banco réu, a qual lhe informou que teria direito a uma indenização na quantia de R\$ 12.000,00 (doze mil reais), em razão de cartão emitido pela instituição e seria utilizado para a quitação desse. Assim, era necessário cancelar um empréstimo, que incidia no benefício da autora, e para tanto, foram realizadas chamadas de vídeo nos dias 02/08/2024 e 07/08/2024. Todavia, somente depois a autora percebeu que não se tratava de preposto do banco. Nesse sentido, aduziu que indevidamente foi aberta uma conta junto ao banco réu e realizada a contratação de dois

empréstimos pessoais nos valores de R\$ 853,46 (oitocentos e cinquenta e três reais e quarenta e seis centavos) e R\$ 2.053,88 (dois mil, cinquenta e três reais e oito e oito centavos), os quais foram transferidos em seguida a terceira pessoa. Além disso, houve a transferência do pagamento dos benefícios da autora para a referida conta. Diante de tal quadro requereu o imediato retorno do pagamento do benefício da autora para o Banco Itaú, o encerramento da conta aberta junto ao banco réu, a declaração de responsabilidade desse no evento danoso, com a consequente condenação a indenização por danos morais e restituição dos valores indevidamente contratados.

O banco réu ofertou contestação (fls. 219/236). Preliminarmente, impugnou o valor da causa. No mérito, em síntese, discorreu sobre a regularidade e validade das operações, as quais foram devidamente realizadas pela autora mediante contratação com biometria facial e transferência dos valores. Ainda, aduziu a existência de culpa exclusiva da autora, inexistindo responsabilidade no presente caso da parte ré, a qual não prestou seus serviços com falha. Rechaçou o pedido de condenação a indenização por danos morais, subsidiariamente, pleiteou o seu arbitramento de forma razoável e adequada. Impugnou o pedido de restituição, o qual, caso existente, deverá ser de forma simples e não em dobro. Ainda, aduziu que o termo inicial correção monetária deve ser a data em que ocorreu o pagamento de cada parcela. Sustentou ser devido a devolução dos valores depositados na conta da autora. Ao final, requereram a improcedência da ação.

### **Passo a examinar a instrução processual e os pontos controvertidos.**

A análise do litígio passa, necessariamente, pela qualificação da relação jurídica travada entre as partes como uma relação de consumo, tornando aplicáveis as disposições da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC).

A matéria encontra-se pacificada pelas posições assumidas pelo Supremo Tribunal Federal (no julgamento da ADI 2.591) e pelo Superior Tribunal de Justiça (súmula 297: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”).

O microsistema de defesa do consumidor é formado essencialmente pelas normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e, na solução do caso sob julgamento, interessa destacar os princípios a vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I) e a garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho (art. 4º, II, d). E, nessa direção, são reconhecidos em favor do consumidor direitos básicos, tais como: proteção à segurança (art. 6º, I), informação (art. 6º, III) e efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, VI). Essa

premissa guiará a interpretação que se fará dos demais dispositivos do CDC.

Pois bem, **a lide cinge-se à discussão da responsabilidade da instituição financeira ré pela alteração do domicílio bancário e a portabilidade do benefício previdenciário da autora, bem como a abertura fraudulenta de conta bancária em seu nome e contratações indevidas.**

Nesse sentido, a questão trazida pela autora se localiza na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos aos seus dados, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Qualifica-se como fato do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

**A esse respeito, a falha na prestação do serviço bancário pelo banco réu se demonstrou por meio de quatro condutas.**

**Primeiro, no caso concreto, a partir dos elementos probatórios, verificou-se uma violação de dados no âmbito da instituição financeira.**

Importante destacar que se multiplicam os processos em que os fraudadores iniciam o golpe, a partir do acesso aos dados do consumidor. Esse acesso ocorre no âmbito interno das instituições financeiras pelo acesso às centrais de atendimento. **Essa a causa determinante do sucesso do golpe, implicando admissão como nexu causal.**

**Esse vazamento dos dados do contrato se deu por falha no sistema interno do banco réu, na forma do artigo 14 do CDC e artigos 43, 44 e 45 da LGPD.**

**Incidiam ainda os artigos 44 e 45 da Lei nº 13.709/2018, in verbis:**

*"Art. 44. O tratamento de dados pessoais será irregular quando deixar de observar a legislação ou quando não fornecer a segurança que o titular dele pode esperar, consideradas as circunstâncias relevantes, entre as quais:*

*I - o modo pelo qual é realizado;*

*II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;*

*III - as técnicas de tratamento de dados pessoais disponíveis à época em que foi realizado.*

*Parágrafo único. Responde pelos danos decorrentes da violação da segurança dos dados o controlador ou o operador que, ao deixar de adotar as medidas de segurança previstas no art. 46*

*desta Lei, der causa ao dano.*

*Art. 45. As hipóteses de violação do direito do titular no âmbito das relações de consumo permanecem sujeitas às regras de responsabilidade previstas na legislação pertinente."*

**Segundo, a alteração indevida do domicílio bancário da autora e a portabilidade do benefício previdenciário demonstrou a conduta pouco cautelosa da parte ré.**

Conforme verifica-se nos autos, a autora recebia seus benefícios previdenciários (aposentadoria por idade e por morte previdenciária) através de conta mantida junto ao Banco Itaú (fls. 50).

**Todavia, após o contato telefônico, sem qualquer manifestação de vontade pela parte autora, houve a transfrência do crédito de seu benefício previdenciário para a conta**, mantida junto ao banco réu: Agibank - Banco: 756 – Sicoob, OP: 919600 Loja Agibank Campinas Ouro Verde. (fls. 51 e 53).

Com efeito, a Instrução Normativa INSS nº 128/2022 dispõe que:

*"Art. 609. Os benefícios poderão ser pagos por meio de cartão magnético, conta de depósitos (conta corrente ou poupança) em nome do titular do benefício, ou através de provisionamento no Órgão Pagador - OP da empresa acordante, previamente cadastrado no momento da celebração do acordo.*

(...)

**§ 6º A alteração do meio de pagamento para conta de depósitos é de inteira responsabilidade da instituição financeira que a efetuou, devendo a mesma manter os registros da operação para fiscalização pelo INSS."**

E ainda, a Resolução CMC nº 5.058/2022 do Banco Central do Brasil, regulamenta que:

*"Art. 7º As instituições referidas no art. 1º devem assegurar a portabilidade salarial, que consiste na possibilidade de transferência, a pedido do beneficiário, do valor creditado na conta-salário para uma conta de depósitos ou conta de pagamento pré-paga de titularidade do beneficiário, por ele escolhida, na própria instituição contratada ou em outra instituição autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil.*

**§ 1º Para fins do caput, a indicação da conta a ser creditada deve ser objeto de comunicação específica pelo beneficiário**

*à instituição contratada, em caráter de instrução permanente, por escrito ou por meio eletrônico.*

*§ 2º A comunicação pode ser realizada por meio da instituição destinatária, mediante manifestação inequívoca de vontade do beneficiário passível de comprovação.”*

**Dessa forma, embora tenha alegado o banco réu ausência de responsabilidade quanto à questão, sequer demonstrou a regularidade da portabilidade. O banco AGIBANK não acostou nenhum documento aos autos sobre o suposto pedido de troca de domicílio bancário de pagamento de benefício INSS.**

Ademais, ressalte-se que a aposentada reside em Jundiaí/SP e o benefício foi transferido para agência localizada em Campinas. Não é crível que a autora solicitaria a alteração de seu domicílio bancário para agência com mais de 40 km de distância, o que reforça o indício de fraude.

**No caso concreto, cabia ao réu comprovar que a autora efetivamente assinou eletronicamente aquele contrato, ônus do qual não se desincumbiu.**

Sublinha-se, ainda, que o banco réu aduziu a impossibilidade de cumprimento da diligência de alteração do domicílio bancário ao anteriormente aceito pela autora (Banco Itaú), contudo, não fez qualquer prova nesse sentido nos autos.

**Terceiro, a falha na prestação dos serviços do banco réu também restou evidenciada com a abertura fraudulenta de conta corrente em nome da autora.**

**O fraudador só logrou êxito na empreitada criminosa, porque, além de lograr com a portabilidade do benefício previdenciário da autora, também encontrou na fragilidade do sistema de abertura e movimentação de contas correntes do banco apelante um campo fértil e propício para o recebimento dos valores e o desvio, consumando-se a apropriação indevida.**

**Essa conta corrente serviu como ferramenta essencial ao sucesso do golpe e de toda empreitada criminosa. Identificou-se na conduta do banco réu também uma causa eficiente e imediata (concausa).**

**Nesse momento de abertura das contas, o banco réu não agiu com a diligência necessária. Aliás, houve uma negligência manifesta, tendo em vista que não comprovou como haveria sido realizada a operação. A parte ré NÃO acostou sequer a suposta proposta de abertura de conta corrente.**

**Como visto, era ônus do réu comprovar a correta prestação de serviços, mas não o fez.**

Com efeito, o exame da responsabilidade do banco réu também envolvia sua atividade de abertura de uma conta corrente indevida em nome da autora, elemento fundamental para o sucesso daquele evento danoso.

E, nessa ordem de ideias, cabia ao banco réu demonstrar que cumpriu todas as cautelas para abrir uma conta com exigências do BACEN, o que viabilizou a ação do estelionatário. E sem essa cautela de confirmação dos dados não se tem certeza se não houve uso indevido de seus documentos.

**Além disso, restou evidente a falha na prestação de serviços do réu em não adotar medidas eficazes para evitar fraudes e danos, possibilitando o uso indevido dos documentos da autora, com a utilização da conta para a prática de crime que culminou na transferência de valor para a referida conta.**

Isto é, cabia a ele, diante do quadro instalado pela abertura de uma conta corrente fraudulenta, movimentar-se com indicação precisa dos destinos das transferências, cooperando para recuperação do dinheiro. Nesse momento, como concretização do princípio da boa-fé, o banco réu deveria agir com efetiva cooperação.

No caso concreto, cabia ao banco réu cumprir os artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN, *in verbis*:

***"Art. 2º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de depósitos, devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado.***

***Art. 4º O contrato de prestação de serviços de conta de depósitos deverá dispor, no mínimo, sobre:***

***I - os procedimentos para identificação e qualificação dos titulares da conta, observado o disposto no art. 2º;***

***II - (...);***

***III - as medidas de segurança para fins de movimentação da conta;*** "

Pode-se afirmar, contudo, numa realidade cada vez mais conhecida de multiplicidade – verdadeira progressão geométrica de possibilidades – de fraudes, que ninguém melhor do que as instituições financeiras para destinarem investimentos ao combate às fraudes.

A identificação do nexos causal eficiente para realização dos golpes continua, diante daquele quadro múltiplo e cada vez mais sofisticado, a impor a indagação sobre de quem é a obrigação pela segurança do sistema bancário. E isso, com o devido respeito, conduz à atividade do fornecedor: instituição financeira.

A falha do banco réu foi decisiva e, mais relevante, porque se deu num campo profissional e habituado às ações dos fraudadores. Como admitir a insuficiência de medidas de segurança incapazes de detectar falhas no reconhecimento facial, a autenticidade dos endereços e a interferência externa na movimentação indevida de uma conta?

A fraude praticada por terceiros não tem o condão de afastar a responsabilidade das instituições financeiras e das instituições de meios de pagamentos, por evidenciar-se a responsabilidade objetiva, caracterizando-se o dever de indenizar dos bancos réus.

**Em suma, a fraude também só foi bem sucedida, porque o fraudador logrou abrir uma conta corrente utilizando os dados da autora, sem que esse cumprisse as normas do Banco Central do Brasil. Esse o fortuito interno reconhecido.**

Esta Turma julgadora já reconheceu a responsabilidade das instituições financeiras em caso semelhante, Apelação Cível nº 1061328-36.2022.8.26.0100, de minha relatoria julgado em 16/808/2023, com a seguinte ementa:

*"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO PROVIDO. CONSUMIDOR. GOLPE DO FALSO LEILÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL DOS BANCOS RÉUS. RECONHECIMENTO. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. ABERTURA DE CONTAS COM VIOLAÇÃO DAS NORMAS DO BACEN. Ação de indenização por dano material. Autor que, após realizar a transferência bancária e notar o golpe (falso leilão), entrou em contato com os bancos destinatários para buscar o bloqueio da quantia. Ineficiência das instituições financeiras na abertura das contas dos fraudadores e na fiscalização das operações, violando-se expressamente normas do BACEN. Descumprimento dos artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Descumprimento do*

*regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89) na parte das cautelas e riscos das operações via PIX. Aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Reconhecimento da responsabilidade solidária dos bancos réus. Incidência do par. Único do art. 7º do CDC. Danos materiais no valor de R\$ 54.842,55. Ação julgada procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO."*

**Quarto, a autora ainda verificou que além da alteração indevida de seu domicílio bancário e da abertura irregular de uma conta em seu nome, o banco réu ainda permitiu que fossem contratados DOIS empréstimos bancários em seu nome (Cédula de crédito bancário nº 1516856183 e 1516856186 – fls. 237/282), os quais também não logrou comprovar a validade das transações.**

Não há nos autos qualquer documentação capaz de evidenciar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas. Ainda que as contratações tenham sido realizadas por via digital, caberia ao réu esclarecer o número do IP do terminal de computador ou de telefonia utilizado para a realização das transações eletrônicas, o que não fora realizado.

E o apelante apenas acostou os contratos com as seguintes supostas assinaturas (fls. 243 e 266):

<p>_____ INDAIATUBA-SP, 7 de agosto de 20 24 Local e data</p> <p>_____ SILVIA MARIA CAMARGO PACHECO EMITENTE</p>	<p>TESTEMUNHAS:</p> <p>1. _____</p> <p>2. _____</p>
--	---

Digital:	Caso o EMITENTE seja analfabeto e/ou impedido de assinar por qualquer outro motivo, o Assinante a Rogo e/ou Representante Legal e as testemunhas qualificadas e que assinam em conjunto esta CCB declaram que todas as cláusulas, termos e demais condições desta CCB foram lidas em alto e bom som, sendo o EMITENTE questionado sobre sua compreensão acerca do que foi lido e esclarecido, tendo este declarado sua manifesta concordância para com o negócio.	
SAC	OUVIDORIA	CENTRAL DE RELACIONAMENTO
0800 730 0999	0800 601 2202	CAPITAIS 3004 2221  DEMAIS LOCALIDADES 0800 602 0022  Para mais informações, acesse ao site <a href="https://agibank.com.br/">https://agibank.com.br/</a>

Aliás, as simples fotografias (fls. 244, 248, 249, 267, 271 e 272) não comprovavam que a autora contratou os empréstimos consignados controvertidos.

**A esse respeito, como bem destacado pela réplica (fls.**

310/320) e em sentença, havia elementos de adulteração nas imagens a configurar montagem, sendo que o banco réu sequer manifestou interesse em periciar os instrumentos para demonstrar o contrário.

Do mesmo modo, no mínimo, peculiar que a autora tenha realizado poses e expressões faciais **IDÊNTICAS** para o reconhecimento da suposta biometria facial nas duas contratações. Verifica-se que foram usadas as mesmas fotografias para "assinar" os instrumentos.

**Ou seja, houve indevida utilização da imagem da autora para dar contornos de validade aos contratos eletrônicos. Reconhecimento facial sem validade, porque fora do contexto de manifestação válida de vontade, reforçando-se a fraude praticada.**

E a própria localização da empresa correspondente causava estranheza, tendo em vista que localizada no Estado de Minas Gerais (fls. 238 e 261):

VIII - CORRESPONDENTE NO PAÍS (DADOS DO CORRESPONDENTE - SE APLICÁVEL)			
A) Código: 2320	Empresa: AGIBANK	Filial: LOJA PROMIL - FORMIGA	
B) Código do Produtor: 89032042	CPF do Produtor/Nome do Funcionário: 150.620.876-27		
C) Endereço: R. Bernardes Faria, 36			
Bairro: Centro	UF: MG	Cidade: Formiga	CEP: 35570024
E-mail: ana.patricio@agi.com.br		Telefone: 37 - 33223208	

Ou seja, o banco réu sequer cumpriu a exigência do artigo 9º da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28/2008, vigente no momento da contratação do cartão de crédito consignado e dos saques complementares, que dispunha, "in verbis":

*"A contratação de empréstimo e cartão de crédito somente poderá ser efetivada no Estado em que o beneficiário tem seu benefício mantido."*

Posto isso, o furto, o roubo e a **fraude** configuram riscos que devem ser atribuídos ao fornecedor pela falta de segurança (total ou parcial) do sistema, mormente quando possibilita a terceiros fraudadores cometam crimes como aqueles narrados na petição inicial, apossando-se de dados privativos dos clientes da instituição. Aliás, toda atividade empresarial envolve riscos (o que é elementar em economia e negócios) e as instituições bancárias não constituem casta privilegiada da sociedade. Daí a exigência de mecanismos eficientes de segurança e capazes de impedir e combater fraudes.

Esse quadro probatório faz incidir a súmula nº 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 das operações bancárias."*

**Nesse sentido, confira-se recentes precedente deste Egrégio Tribunal de Justiça, em casos similares de alteração indevida de domicílio bancário do consumidor, abertura de conta corrente indevida e posterior contratação fraudulenta de empréstimo pessoal, inclusive desta Turma julgadora e envolvendo o Banco AGIBANK, destacando-se as ementas:**

*"AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO CORRÉU IMPROVIDA. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. ALTERAÇÃO INDEVIDA DO DOMICILIO BANCÁRIO DE RECEBIMENTO DE BENEFICIO PREVIDENCIÁRIO. ABERTURA DE CONTA CORRENTE SEM ANUÊNCIA DA APOSENTADA. CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso da corrê Agibank. Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços. Situação peculiar em que os fraudadores lograram alterar o domicilio bancário da aposentada, abrir conta bancária em seu nome e posteriormente contratar empréstimo. Responsabilidade solidária do banco corrêu que restou evidenciada nos seguintes aspectos: (i) transferência indevida do domicilio bancário da autora. Consumidora que recebia sua aposentadoria junto ao Banco Bradesco, no entanto, sem sua anuência teve seu benefício transferido para conta junto ao Agibank. Inobservância da Instrução Normativa INSS nº 128/2022 e da Resolução CMC nº 5.058/2022 do Bacen, (ii) abertura abusiva de conta corrente em nome da autora. Com efeito, o banco réu agiu com manifesta ineficiência e insegurança na prestação dos serviços bancários, dando causa ao evento danoso (concausa), isto é, ao fato do serviço (art. 14 do CDC). (iii) contratação fraudulenta de empréstimo pessoal. Não há nos autos qualquer documentação capaz de evidenciar de verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas. Precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça envolvendo o mesmo banco corrêu. Segundo, mantém-se a condenação de indenização por danos materiais. Diante do reconhecimento da responsabilidade do banco réu no evento danoso, de rigor o retorno das partes ao estado anterior: (i) decretação de inexistência de relação jurídica entre as partes, (ii)inexibibilidade do*

*empréstimo e devolução dobrada das parcelas descontadas e (iii) restituição dos valores dos benefícios previdenciários não recebidos pela autora. E terceiro, mantém-se a condenação por indenização por danos morais. A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Mesmo em Juízo, a ré insiste numa versão (sem qualquer indício) de sua participação no evento danoso. Indenização mantida em R\$ 5.000,00. Ação julgada parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO." (Apelação Cível nº 1000139-53.2025.8.26.0326, de minha relatoria, 12ª Câmara de Direito Privado, julgado em 15/07/2025)*

*“Apelação – Ação declaratória c.c. indenizatória – Contrato de empréstimo pessoal realizado mediante fraude – Sentença de acolhimento parcial dos pedidos. Irresignação, do réu, improcedente. 1. Operações de alteração de domicílio bancário para recebimento do benefício previdenciário e de empréstimo pessoal, feitas em nome da autora, cujas realizações são por ela negadas, que impugnou as assinaturas que lhe foram atribuídas nos instrumentos das transações. Quadro fazendo cessar a fé do documento e atribuindo ao réu, a quem interessa tal elemento de prova, o ônus de demonstrar a respectiva autenticidade, até mesmo porque é consistente a impugnação. Documentos apresentados, com efeito, que não contam com geolocalização, tampouco apontam o sistema operacional ou browser. Consideração, ainda a respeito, de a alteração de domicílio bancário ter sido feita em data anterior à solicitação de transferência supostamente feita pela autora. Inconsistências essas corroborando a falta de qualidade probante dos documentos apresentados para demonstração da regularidade das operações. Bem pronunciada a inexistência da relação jurídica entre as partes e a responsabilidade civil do banco réu. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. 2. Dano moral caracterizado. Situação em que a autora, em razão dos descontos oriundos dos empréstimos fraudulentos, se viu privada de parte importante de seu benefício previdenciário. Indenização arbitrada em primeiro grau, na importância de R\$ 5.000,00, em sintonia com os padrões utilizados por esta Turma Julgadora em casos análogos, sobretudo à luz da técnica do desestímulo. 3. Restituição dos valores referentes ao empréstimo celebrado em nome da autora por terceiro, falsário. Inadmissibilidade. Elementos dos autos deixando claro que a autora não se beneficiou com o produto do mútuo, creditado em conta corrente também aberta pelo falsário em nome da primeira. 4. Dobra do art. 42, parágrafo único, do CDC cabível na situação, por caracterizada infração ao princípio*

*da boa-fé objetiva, já na vigência da tese fixada no repetitivo relacionado ao EAREsp 676.608/RS, considerada a modulação ali estabelecida. 5. Sentença mantida. Negaram provimento à apelação.” (Apelação cível nº 1000466-62.2025.8.26.0337, 19ª Câmara de Direito Privado, relator o Desembargador RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI, julgado em 04/07/2025)*

*“APELAÇÃO – CONTRATOS BANCÁRIOS – PORTABILIDADE DE DOMICÍLIO BANCÁRIO – CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS - Discussão quanto a autorização para alteração de domicílio bancário para recebimento de benefício previdenciário pela autora e a contratação de empréstimos em seu nome. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE DE PARTE – Afastada a alegada ilegitimidade de parte do réu que faz parte da cadeia de fornecedores. Alegação de culpa exclusiva de terceiros que se confunde com o próprio mérito da demanda – Matéria, inclusive, que constitui tese recursal de mérito do próprio apelante – Rejeitada. FRAUDE BANCÁRIA – PORTABILIDADE – CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS - Fraude verificada – Ausência de contrato com autorização da autora – Domicílio previdenciário transferido para agência e conta em outra cidade via SMS por número de telefone pertencente a outro estado – Inobservância das normas contidas no art. 609, § 6.º da IN PRES/INSS nº 128/2022 e art. 7º, § 2º da Resolução CMN nº 5.058/2022 – Decretada a nulidade da portabilidade e determinada restituição dos valores indevidamente retidos e creditados - Incidência do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça – Falha na prestação do serviço. DANOS MORAIS configurados – Retenção indevida do benefício previdenciário da consumidora, de natureza alimentar e voltado à garantia da sua subsistência – Reparação arbitrada em R\$ 5.000,00 que atende aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade – Sentença mantida RECURSO DESPROVIDO, com majoração dos honorários.x (Apelação cível nº 1004474-45.2024.8.26.0296, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II, relator o Desembargador JOAO BATTAUS NETO, julgado em 04/06/2025)*

*“AÇÃO declaratória CUMULADA COM INDENIZATÓRIA - réu - ARGUIÇÃO - autor - FALTA DE INTERESSE PROCESSUAL - FUNDAMENTO - AUSÊNCIA DE tentativa de solução na esfera administrativa - INADMISSIBILIDADE - ESGOTAMENTO DA VIA - PRESCINDIBILIDADE - RESPEITO AO PRINCÍPIO DA INAFASTABILIDADE DA JURISDIÇÃO (ART. 5º, XXXV, DA CF) - PRECEDENTES. AÇÃO declaratória CUMULADA COM INDENIZATÓRIA - TRÊS EMPRÉSTIMOS PESSOAIS - AUTOR - NÃO RECONHECIMENTO - réu - HIGIDEZ daS contrataÇÕES - não comprovação - INSTRUMENTOS - ceIbração eletrônica na*

*mesma data e IDÊNTICO horário - FATO - CARACTERIZAÇÃO DE FRAUDE - AGENTES - UTILIZAÇÃO AINDA DA mesma fotografia PARA A REALIZAÇÃO DA BIOMETRIA FACIAL (SELFIE) E INDEVIDA alteração do domicílio bancário DO AUTOR PARA O RECEBIMENTO DAS IMPORTÂNCIAS - RÉU - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - INTELIGÊNCIA DO ART. 14 DO CDC E DA SÚMULA 479 DO STJ - DÍVIDA - INEXIGIBILIDADE. AUTOR - DIREITO À REPETIÇÃO DO INDÉBITO - FUNDAMENTO - RESTABELECIMENTO DA SITUAÇÃO PATRIMONIAL - FORMA - observância da modulação dos efeitos no EARESP Nº676.608/RS. AUTOR - DANO MORAL - CONFIGURAÇÃO - alteração do domicílio bancário - IMPOSSIBILIDADE DO RECEBIMENTO INTEGRAL DO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO NO MÊS DE MARÇO DE 2024 - VERBA - CARÁTER ALIMENTAR - VALOR INDENIZATÓRIO - JUÍZO - FIXAÇÃO EQUÂNIME - RESPEITO AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE - ART. 8º DO CPC - SENTENÇA - MANUTENÇÃO. APELO Do réu desPROVIDO.” (Apelação cível nº 1029729-74.2024.8.26.0564, 23ª Câmara de Direito Privado, relator o Desembargador TAVARES DE ALMEIDA, julgado em 16/05/2025)*

*“Apelação. Ação declaratória de nulidade de operações bancárias c.c. cominatória e indenizatória. Sentença de procedência da ação e de improcedência da reconvenção. Apelos das partes. 1. Inépcia recursal, por ofensa ao princípio da dialeticidade, afastada. Razões de apelação apresentadas pelo réu que atacam os fundamentos da r. sentença. 2. Inexistência de contratações. A documentação apresentada pelo banco não comprova a abertura de conta corrente, pela autora, perante uma de suas agências, tampouco a portabilidade de domicílio bancário para fins de recebimento de benefício previdenciário, ou, ainda, a contratação de empréstimo pessoal não consignado, por ela. Contratações digitais que apresentaram inconsistência de dados e documentos, a indicar a ocorrência de fraude, dentro de um contexto único. Contratações nulas. 3. Restituição dobrada. O contrato de empréstimo em questão foi celebrado em março de 2023, sendo, assim, a hipótese de aplicação ao caso do novo entendimento do EAREsp 676.608, cujo marco inicial é 31.03.2021, que dispensa o elemento volitivo para a sanção da restituição dobrada, nos termos do artigo 42 do CDC. 4. Não é a hipótese de compensação entre o valor da indenização e o valor do empréstimo, diante da comprovação de que tal numerário não reverteu em favor da autora. 5. Dano moral. Alteração do domicílio bancário da autora, que a impediu de acessar seu benefício previdenciário, passando a se socorrer*

*de linha de crédito (cheque especial) perante instituição bancária na qual mantinha conta regularmente aberta, para manutenção de suas necessidades materiais básicas. Reiteração de conduta indevida, mesmo após o deferimento de medida liminar, nesta demanda. Dano moral bem configurado. Valor da indenização mantido em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta Câmara. 6. Honorários advocatícios arbitrados em 18% sobre o valor da condenação, em consonância com os critérios norteadores do § 2º, do art. 85 do CPC, recentemente referendado pelo Tema 1.076 do C. STJ, não se cogitando em redução de tal valor, a fim de não se aviltar o bom trabalho do patrono vencedor da demanda. 7. Documentação apresentada pelo réu, nesta fase recursal, que não se presta à alteração das questões de mérito, restando evidente a ocorrência de adulteração documental, tendente à alteração da verdade dos fatos, o que representa dolo processual específico, ensejador de condenação por litigância de má-fé. 8. Sentença parcialmente reformada, tão somente para apenar-se o réu por litigância de má-fé. Recurso da autora parcialmente provido. Recurso do réu desprovido.” (Apelação cível nº 1015737-86.2023.8.26.0562, 15ª Câmara de Direito Privado, relator o Desembargador ELOI ESTEVAO TROLY, julgado em 15/07/2024)*

Dos autos, pois, percebe-se que não havia que se falar em culpa exclusiva da vítima, com a consequente ausência de responsabilidade na conduta da parte ré.

**Em suma, mantenho o reconhecimento da falha na prestação dos serviços bancários do banco réu apelante.**

## **2. Danos materiais**

**Diante do reconhecimento da responsabilidade do banco réu no evento danoso, de rigor o retorno das partes ao estado anterior.**

**Primeiro**, mantenho a declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes, referente a abertura de conta corrente, a alteração de domicílio e contratação de empréstimos pessoais de nºs 1516856186 e 1516856183 e, em consequência, a inexigibilidade dos débitos.

**Segundo**, mantenho a determinação de devolução dobrada dos valores das parcelas cobradas referente aos empréstimos fraudulentos.

Diante do reconhecimento de cobrança de má-fé pelo réu, evidenciada por sua conduta desleal frente à autora, admite-se a repetição

do indébito ou compensação com o saldo devedor do contrato, evitando-se, assim, o enriquecimento sem causa do credor.

Posto isso, o Superior Tribunal de Justiça fixou tese jurídica pela Corte Especial sobre o assunto (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."* **Porém, HOUVE MODULAÇÃO DAQUELE ENTENDIMENTO: "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.**

Nesta ordem de ideias, prevalece o entendimento de que, para haver devolução em dobro, exige-se a cobrança de má-fé, mesmo nos contratos de consumo (quando não envolvido serviço público). Somente para cobranças após 30/03/2021, será aplicável a conclusão do referido acórdão de que para devolução em dobro (art. 42 CDC) bastará uma conduta contrária à boa-fé contratual, independente da natureza volitiva (dolo ou má-fé). E, a partir daquela data, será do fornecedor o ônus de demonstrar o engano justificável e de uma ação adequada à boa-fé objetiva.

Os contratos fraudulentos foram firmados após àquela data (07/08/2024). Além disso, o caso é singular. Entendo demonstrada a cobrança de má-fé do banco réu. Não se pode admitir em face do consumidor, mormente os hipervulneráveis, uma conduta comercial violadora da boa-fé. E a contratação na forma como ocorreu, deixou escancarada um método comercial sem transparência e informação, suscetível à fraude.

Caracterizada a fraude bancária, nos termos do artigo 42, parágrafo único do CDC, os valores indevidamente descontados devem ser restituídos em dobro.

**Terceiro**, observo que os valores referentes aos empréstimos fraudulentos foram integralmente transferidos para conta de terceiros (fls. 17/20):

Data	Descrição da movimentação	Valor	Saldo
07/08	Liberação Crédito		
	LIBERAÇÃO PAGAMENTO CP - Crédito Pessoal - 1510850186	+ R\$ 853,46	R\$ 853,46
	Liberação Crédito		
	LIBERAÇÃO PAGAMENTO CP - Crédito Pessoal - 1510850183	+ R\$ 2.055,88	R\$ 2.909,34
	Débito de Seguro	- R\$ 17,99	R\$ 2.891,35

	Transferência Pix		
	Envio PIX - LUANDA BRANCO FERREIRA	- R\$ 2.891,35	R\$ 0,00

Assim, não há o que se falar de compensação referente a esses valores.

### 3. Danos morais

Também reconheço a existência de danos morais passíveis de indenização. A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido.

Mesmo em Juízo, a ré insiste numa versão (sem qualquer indício) de sua participação no evento danoso.

#### Passo a examinar o valor da indenização.

Nas felizes palavras do saudoso Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000, recomenda-se na fixação da indenização por dano moral que:

*"o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."*

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo – consumidor e fornecedor – de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

**Assim, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, mantenho o valor da indenização no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), parâmetro, inclusive, aquém ao admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes.** A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico da consumidora.

Observa-se que não há qualquer correção a ser realizada quanto ao termo inicial dos juros e da correção monetária incidentes na indenização, em razão de que foram fixados como sendo, respectivamente, o evento danos (Súmula 54 do STJ) e o seu arbitramento (Súmula 362 do STJ).

Ressalta-se que restou demonstrado a ausência de relação jurídica entre as partes, sendo necessária a aplicação da súmula 54 do STJ.

**Concluindo-se, nego provimento ao recurso do banco réu.**

#### **Prequestionamento**

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Por derradeiro, destaque-se que “Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial” (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

#### **DISPOSITIVO.**

**Ante o exposto, pelo meu voto, NEGO PROVIMENTO ao recurso e mantenho a r. sentença em seus termos e fundamentos jurídicos.**

Além de suportar as custas judiciais e despesas do processo, ambas atualizadas, elevo os honorários do advogado devido pelo banco réu apelante, para o patamar de 20% no valor integral da condenação (principal e encargos da mora). Os honorários de advogado naquele percentual atentaram-se à



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

complexidade dos trabalhos, tempo do processo e proveito econômico, de modo a garantir a remuneração adequada do profissional.

**Alexandre David Malfatti**  
**Relator**