



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000169858**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006080-77.2025.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelada ISABEL TORRES DA PAIXÃO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 Exmos. Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente), HERALDO DE OLIVEIRA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 4 de março de 2026.

**ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA**  
**Relatora**  
**Assinatura Eletrônica**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO N° : 48379**  
**APEL.N° : 1006080-77.2025.8.26.0004**  
**COMARCA: SÃO PAULO**  
**APTE. : BANCO AGIBANK S/A**  
**APDA. : ISABEL TORRES DA PAIXÃO**

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. PARCIAL PROVIMENTO.

I. Caso em Exame

A autora alegou não ter contratado empréstimo pessoal com o banco réu, que gerou descontos em sua conta corrente. O banco apresentou contratos que não correspondiam ao endereço e telefone da autora, indicando possível fraude.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em analisar (i) a legitimidade passiva do banco réu e (ii) a validade das contratações eletrônicas realizadas.

III. Razões de Decidir

Rejeita-se a preliminar de ilegitimidade passiva, pois o banco está legitimado a ocupar o polo passivo da relação processual.

No mérito, a inexistência da relação jurídica é mantida, pois o banco não comprovou a regularidade das contratações e não demonstrou que a autora teve conhecimento prévio dos termos dos contratos.

A restituição em dobro dos valores pagos indevidamente é devida, conforme entendimento do STJ, pois verificada conduta contrária à boa-fé objetiva.

A indenização por dano moral é mantida, pois a contratação fraudulenta e os descontos indevidos acabaram recaindo sobre benefício previdenciário e causaram angústia e sofrimento à autora.

O valor da indenização por dano moral é reduzido para R\$5.000,00, considerado mais adequado para compensar o transtorno experimentado pela autora, em conformidade com precedentes da 13ª Câmara de Direito Privado.

A compensação de valores deve ser autorizada.

IV. Dispositivo e Tese

Recurso parcialmente provido para autorizar a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

compensação da condenação em relação ao valor de R\$2.000,00 e reduzir a indenização por dano moral para R\$5.000,00.

Tese de julgamento: 1. A legitimidade passiva do banco é reconhecida. 2. A inexistência de relação jurídica é mantida devido à falta de consentimento da autora.

Legislação Citada:

CDC, art. 6º, incisos III e IV; art. 39, incisos IV e VI; art. 42, parágrafo único; art. 46.

CC, art. 182; art. 927, parágrafo único.

Jurisprudência Citada:

STJ, EREsp n. 1.413.542/RS, Rel. Ministra Maria Thereza de Assis Moura, Rel. p/ Acórdão Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021.

STJ, REsp nº 1.197.929 - PR (2010/0111325-0), Rel. Min. LUIS FELIPE SALOMÃO, julgado em 24/08/2011, publicado no DJE em 12/09/2011.

STJ, AgRg no AREsp 395.426/DF, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, Rel. p/ Acórdão Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 15/10/2015, DJe 17/12/2015.

Irresignado com o teor da respeitável sentença proferida às fls.292-298, que julgou procedentes pedidos de declaração de inexistência de relação jurídica, de restituição em dobro dos valores pagos e de indenização por dano moral, apela o banco réu, Banco Agibank S/A (fls.302-318).

Suscita preliminar de ilegitimidade passiva.

Sustenta no mérito que é válida a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contratação realizada por meio digital, pois esta se dá apenas após o envio de *selfie* e de documentos pelo próprio contratante.

Defende a regularidade das contratações eletrônicas por biometria facial e envio de documentos pessoais, salientando que houve a liberação do valor mutuado.

Alega que não se configurou dano moral e, subsidiariamente, pretende a redução do valor da indenização.

Pede que seja afastada a determinação de restituição em dobro, pois se configurou engano justificável.

Defende que se configurou hipótese de culpa concorrente e que é devida a compensação em relação ao valor liberado pelo banco.

Contrarrazões às fls.325-328.

Recurso bem processado.

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

Rejeita-se a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo banco réu.

A legitimidade é a pertinência subjetiva da demanda, e é aferida em face da denominada "*situação legitimante*", que é "*aquela em que deve encontrar-se o sujeito, para ser titular de um poder (legitimidade*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*ativa) ou destinatário de efeitos (legitimidade passiva) (...). Raciocina o magistrado por hipótese, no condicional, admitindo, provisoriamente, a veracidade dos fatos alegados. A efetiva existência desses fatos constitui mérito e será examinada com base na prova produzida” (José Roberto dos Santos Bedaque, comentários ao artigo 6º in Código de Processo Civil Interpretado, Coord. Antonio Carlos Marcato, 2ª ed., São Paulo, Ed. Atlas, 2005, p. 54, em lição escrita sob a égide do CPC/73, mas ainda hoje inteiramente aplicável).*

De fato, a legitimidade é a “qualidade para estar em juízo como demandante ou demandado em relação a um conflito trazido ao exame do juiz. Ela depende de uma concreta relação entre o sujeito e a causa e se traduz na relevância que o resultado desta virá a ter sobre a esfera de direitos do autor, seja para favorecê-la ou para restringi-la” (Cândido Rangel Dinamarco. Teoria Geral do novo processo civil – São Paulo: Malheiros, 2016. P.117-118).

Na hipótese em exame, o banco corréu está legitimado a ocupar o polo passivo da presente relação processual, pois a autora a ele imputa a responsabilidade pela falha na prestação do serviço bancário, principalmente no tocante à segurança, uma vez que foi possibilitado que um terceiro tivesse acesso aos seus dados e realizasse transações e empréstimo em seu nome.

Portanto, *in status assertionis*, está presente a legitimidade passiva do agente financeiro;



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ressalvando-se que a inexistência dos supostos defeitos na prestação dos serviços é matéria atinente ao mérito, não questão preliminar.

Rejeita-se, pois, a preliminar arguida de ilegitimidade passiva.

No mérito, deve ser mantido o reconhecimento da inexistência da relação jurídica.

Com efeito, constou da motivação invocada pela r.sentença de primeiro grau:

“(...)

Dessa maneira, **cabia ao requerido provar a legitimidade do empréstimo** objeto de discussão nos autos.

Segundo a requerente, foi vítima de um golpe em que um terceiro se passou por funcionário do banco requerido. **Analisando os contratos juntados com a contestação, verifica-se que contam com endereço diverso daquele em que a autora reside e, por sinal, em outro estado da federação bastante distante – cotejo de fls.77/131 com o comprovante de residência de fl. 40.**

O banco réu teve oportunidade de comprovar a regularidade dos débitos indicados nos autos, a legitimidade do contrato discutido e a autenticidade da assinatura, mas não se desincumbiu de tal ônus, pois quando instado a se manifestar em relação a produção de provas, pugnou pelo julgamento antecipado, consoante fl. 282.

Aplicando o entendimento do C. STJ no Tema 1.061, verifica-se que o réu não se desincumbiu de seu ônus probatório” (fls.295; sem destaques no original).

As conclusões a que se chega são exatamente as mesmas.

A autora ingressou com a presente demanda



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

alegando não ter contratado empréstimo pessoal com o banco réu, o qual estaria gerando descontos em conta corrente para a qual fora transferido seu benefício previdenciário.

O banco apresentou supostos contratos de abertura de conta, alteração do domicílio do recebimento do benefício e empréstimo previdenciário (fls.77-131).

Todavia, conforme bem apontado pela respeitável sentença, os elementos de prova trazidos aos autos corroboram a narrativa da autora, conferindo-lhe verossimilhança.

Não se nega, em abstrato, a validade de contratações realizadas eletronicamente; contudo, no caso presente não há como concluir ter a autora tido prévio conhecimento dos termos dos contratos, ausente seu consentimento válido.

Os documentos de fls.77-131 se referem a múltiplas contratações, com distintos objetos e, apesar de se tratar de negócios jurídicos diferentes, consta apenas assinatura validada por uma mesma fotografia.

E, principalmente, há incongruência em relação ao endereço informado no contrato situado no Estado do Ceará, que não corresponde ao endereço da autora.

Da mesma forma, o telefone informado nos contratos, que foi utilizado para formalizar as contratações, tem código DDD incompatível com seu endereço e a autora negou expressamente que aquele



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

número pertença a ela (fls.228-232).

Tais incongruências não foram devidamente esclarecidas pela instituição financeira e, conseqüentemente, não há como concluir que a autora tenha manifestado seu consentimento em relação aos termos da avença.

As circunstâncias verificadas a partir da prova dos autos indicam que a autora não teve mesmo participação efetiva na realização da contratação.

E, em tais circunstâncias, não se pode afirmar com certeza que ela teve realmente acesso aos termos da contratação e com eles teria anuído, ausente concorrência de culpa de sua parte.

Com isso, era caso de se reconhecer a inexistência dos contratos e, conseqüentemente, dos débitos dele decorrentes, com a devolução dos valores indevidamente pagos pela autora por meio de descontos em conta corrente.

Não trouxe o réu elemento de prova que demonstrasse suficientemente que as contratações foram realizadas pela autora.

Ressalte-se, nesse âmbito, que, sob a ótica do Direito do Consumidor, a prova deve caber *"àquele que, em regra, tem domínio e acesso às informações imprescindíveis à solução da lide"* (cf. **Sandra Aparecida Sá dos Santos**, "A inversão do ônus da prova", 2ª edição, São Paulo, Ed. RT, 2006, p. 66).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Na hipótese em exame, fica clara a situação de vulnerabilidade da consumidora, da qual decorre a sua hipossuficiência técnica, pois o agente financeiro é quem detém o domínio da informação.

Assim, cabia à instituição financeira demonstrar a regularidade da sua conduta, bem como a configuração de algum elemento de prova excludente da sua responsabilidade; ônus que lhe cabia e do qual não se desincumbiu.

A informação adequada e clara quanto aos serviços prestados constitui direito do consumidor, o qual ainda deve estar protegido de métodos comerciais coercitivos ou desleais (CDC, art.6º, incisos III e IV).

É vedada a prestação de serviços sem prévia e expressa autorização do consumidor e a adoção de práticas comerciais que se valham da *"fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços"* (CDC, art.39, incisos IV e VI).

Por fim, aplica-se ao caso o disposto no artigo 46 do Código de Defesa do Consumidor, de modo que *"Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo"*.

Deve, portanto, ser mantida a procedência do pedido declaratório, com a consequente determinação



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de restituição dos valores pagos pela autora.

No que tange à devolução em dobro dos indébitos, em observância ao entendimento adotado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, em precedente de sua Corte Especial, correta a determinação de restituição em dobro de cobranças realizadas após 30 de março de 2021, devendo ser acatada a tese firmada pela Eg. Corte Especial no aludido paradigma, a saber:

“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” (STJ, EREsp n. 1.413.542/RS, relatora Ministra Maria Thereza de Assis Moura, relator para acórdão Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021).

No presente caso, os descontos ocorreram **após** 30 de março de 2021, de modo que é alcançada pela tese transcrita acima (simples violação da boa-fé objetiva).

Logo, deve ser reconhecida a violação à boa-fé objetiva pela instituição financeira, por seus correspondentes ou por quem, em seu nome, intermediou a contratação de seus serviços.

Ao deixar de observar as necessárias cautelas para assegurar que contratava efetivamente com o consumidor perante o qual seria exigido o adimplemento do empréstimo, a instituição financeira assumiu posição temerária e abusiva, não havendo simples “engano justificável” (art. 42, parágrafo único, do CDC).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É dizer: a conduta de realizar descontos no benefício previdenciário, ou em conta corrente, sem a garantia de segurança da identidade e do consentimento do consumidor, viola frontalmente a boa-fé objetiva, o que basta para a imposição do dever de repetição em dobro.

Em relação à condenação ao pagamento de indenização por dano moral, razão não assiste ao réu.

De fato, concluindo-se pela invalidade da contratação, fica evidente o defeito na prestação do serviço, uma vez que realizados descontos sem o consentimento legítimo da suposta mutuária por vários meses em conta corrente, na qual recebeu benefício previdenciário (fls.50-51).

Mesmo eventual fraude bancária decorrente da prática de crime não necessariamente afasta a responsabilidade objetiva do agente financeiro perante o consumidor, pois há ilícitos criminais que se inserem **no risco da atividade**, inclusive por serem, também, ilícitos civis.

É nesse sentido o enunciado da Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que dispõe que: "*As instituições financeiras **respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias***" (destacamos).

A esse respeito, o seguinte precedente do Eg. Superior Tribunal de Justiça, proferido em



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Julgamento de recurso paradigma (CPC, art. 543-C):

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: **As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.** 2. **Recurso especial provido** (REsp nº 1.197.929 - PR (2010/0111325-0), Rel. Min. **LUIS FELIPE SALOMÃO**, j. 24/08/2011, publicado no DJE em 12/09/2011, sem destaques no original).

Logo, em decorrência da sua responsabilidade objetiva (Código Civil, art. 927, parágrafo único), a hipótese de o réu ter sido vítima de uma fraude não o exime do dever de indenizar terceiros de boa-fé que sofreram prejuízo.

A suposta contratação fraudulenta acarretou descontos indevidos no benefício previdenciário, por vários meses e em valores que superam a quantia da qual efetivamente dispôs a autora.

E o desconto indevido de valores decorrente do pagamento de benefício previdenciário afeta o lado psíquico da pessoa, gerando um estado de angústia e de sofrimento; considerando-se, inclusive, a resistência da instituição financeira ré, que se voltou contra a pretensão da autora.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Como já decidiu o Eg. Superior Tribunal de Justiça no julgamento de caso análogo, diante das circunstâncias destacadas, tem-se *"inegável violação à segurança legitimamente esperada pelo consumidor, que, além de ter seu patrimônio subtraído indevidamente, viu frustradas as tentativas de resolução extrajudicial da questão, conforme expressamente reconhecido pelas instâncias ordinárias, que, não obstante, afastaram a pretensão condenatória no ponto"* (AgRg no AREsp 395.426/DF, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, **Rel. p/ Acórdão Ministro MARCO BUZZI**, QUARTA TURMA, julgado em 15/10/2015, DJe 17/12/2015, destacamos).

Quanto ao valor da indenização, embora a lei não traga parâmetros que possam ser utilizados na fixação do *quantum* indenizatório, o valor deve ser fixado em termos razoáveis, para que não se constitua em enriquecimento indevido da parte indenizada, tampouco avilte o sofrimento por ela experimentado.

No caso, dadas as circunstâncias concretas do caso e as partes nele envolvidas, o valor da indenização por dano moral deve ser reduzido para R\$5.000,00; valor que se mostra mais adequado para compensar o exacerbado grau de transtorno experimentado pela autora, além de compatível com o valor adotado em vários outros casos análogos, já julgados por esta Eg.13ª Câmara de Direito Privado.

Por fim, cabível a compensação, observada a atualização do valor liberado à autora e a necessidade de que seja considerado apenas o valor de R\$2.000,00



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

para essa finalidade.

Não há que se falar em retenção pela autora do valor creditado em sua conta, uma vez que apenas parte do valor acabou sendo efetivamente desviado em favor de terceiro, sendo certo que foram restituídos R\$2.000,00 em 2 de agosto de 2024 (fls.50-51).

Declarada a inexigibilidade do débito referente aos créditos não contratados pela autora, o contrato não produzirá efeito algum, de modo que as partes devem ser restituídas ao *status quo ante* (CC, art. 182); o que impõe a devolução, pela autora, do valor que lhe foi creditado e do qual pôde dispor, e, pelo banco réu, dos eventuais valores indevidamente pagos pela autora.

Diante de todo o exposto, **dá-se parcial provimento** ao recurso, apenas para autorizar a compensação da condenação em relação ao valor de R\$2.000,00, atualizado desde agosto de 2024, e, para reduzir para R\$5.000,00 o valor da indenização por dano moral.

Embora parcialmente provido o recurso, mantém-se a distribuição dos encargos da sucumbência, na forma como estabelecida pela respeitável sentença.

**ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA**  
**Relatora**