



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000259713**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006638-40.2025.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelada ANTONIA DE JESUS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 MENDES PEREIRA (Presidente), ELÓI ESTEVÃO TROLY E RODOLFO PELLIZARI.

São Paulo, 24 de março de 2026.

**MENDES PEREIRA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 40400

Apelação nº 1006638-40.2025.8.26.0007

Apelante: Banco Agibank S/A.

Apelada: Antonia de Jesus Santos

Comarca: São Paulo

Órgão julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

DENUNCIÇÃO DA LIDE - Impossibilidade de sua admissão diante da vedação contida nos arts. 13, parágrafo único c.c. 88, do CDC.

LEGITIMIDADE PASSIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DA QUAL A REQUERENTE É APONTADA COMO CORRENTISTA - Todos os integrantes da cadeia de consumo respondem solidariamente pelo fato do produto ou serviço, nos termos do art. 7º, Parágrafo único, do CDC - Preliminares rejeitadas.

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - Fraude na abertura de conta e concessão de empréstimos bancários em nome do autor, contratados por pessoa distinta e não identificada, e que acarretaram na indevida portabilidade de seu benefício previdenciário para banco não quisto - Demanda julgada parcialmente procedente - Contratação negada pela requerente e não comprovada, ainda que por meio de assinatura digital - Mera indicação do uso de biometria que não comprova a pactuação, não indicados, pelo réu, os parâmetros de geolocalização ou do aparelho para aferição de onde se encontraria a consumidora na ocasião das supostas avenças - Prova dos autos que não evidencia sequer a abertura da conta pela autora - Falha na prestação de serviço - Responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC) - Súmula 479 do STJ - Débito declarado inexigível, com dever do réu de restituir os valores indevidamente descontados da autora, de forma simples, diante da ausência de recurso da requerente - Termo inicial da correção monetária e dos juros moratórios quanto aos danos materiais fixado na data de cada desembolso indevido (art. 398, do CC e Súmulas 43 e 54, do STJ) - Desnecessidade de devolução de qualquer quantia pela recorrida ou autorização pra compensação por não ter sido a beneficiária da importância em questão - Dano moral caracterizado - Situação que não se restringe a mero dissabor - Autora privada de parte de sua aposentadoria, de modo a acarretar alteração na vida financeira e econômica - Valor arbitrado na sentença (cinco mil reais) que se revela razoável e bem se ajusta à hipótese em questão - Base de cálculo de honorários que deve abranger todos os pedidos cumulados e acolhidos, inclusive o valor que se reconheceu indevido, posto que se inclui na condenação e no proveito econômico aquilo que era exigido pelo recorrente (art. 85, § 2º do CPC) - Recurso parcialmente provido tão somente para considerar a honorária sucumbencial devida ao patrono da vencedora seja de dez por cento do valor da condenação (totalidade do débito declarado inexistente, do indébito a ser repetido, mais a indenização por dano moral), atualizada (art. 85, § 2º, do CPC).

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença proferida às fls. 410/414, que julgou parcialmente procedentes os pedidos para a) declarar a nulidade dos contratos de empréstimo celebrados em nome da autora em 13 e 18/11/2024, nos valores de R\$ 49.638,45 (Consignado) e R\$ 6.119,69 (Crédito Pessoal em conta); b) em decorrência do item anterior, condenar o réu a restituir à autora, de forma simples, os valores indevidamente descontados para pagamento das parcelas de tais contratos, corrigidos monetariamente desde os descontos e acrescidos de juros de mora mensais a contar da citação; (c) condenar o réu a pagar à autora R\$ 5.000,00 a título de indenização por dano moral, corrigido monetariamente a partir do arbitramento, mais juros de mora mensais da citação, observada a Lei 14905/2024 a partir de sua vigência e, pela sucumbência, a arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios da parte contrária fixados em dez por cento do valor da causa.

Inconformado busca o requerido, ora apelante, a reforma do julgado. Para tanto aduz que não seria parte legítima para responder pelos prejuízos reclamados porque os beneficiários das importâncias seriam terceiros desconhecidos, os quais foram recebidos pela autora em sua casa e, a eles, fornecido seus dados e informações pessoais. Pede a denunciação da lide a quem foi beneficiário das transferências. Quanto ao mérito afirma que os contratos teriam sido validamente pactuados por meio de captura de biometria facial e fornecimento de senha. Inexistiria vício na manifestação de vontade da requerente. A portabilidade para pagamento de benefício previdenciário seria regular, bem como a abertura da conta junto à instituição financeira. Não haveria falha na prestação do serviço. Não poderia responder pelo infortúnio, já que confessado pela autora ter recebido estranhos em sua residência e cedido sua imagem e documentos. A culpa seria exclusiva da vítima. Ausente indébito e abalo moral a ser indenizado. Em caso de confirmação da condenação, o marco inicial dos juros de mora seria a prolação da sentença. Pede o reconhecimento do direito à compensação e a honorária sucumbencial comportar fixação com base no valor da condenação (fls. 418/457).

Vieram as contrarrazões às fls. 463/490, pelas quais a autora defende a manutenção da sentença tal como prolatada. Diz que o réu seria parte legítima para a demanda por ter havido falha na prestação do seu serviço, o que teria possibilitado a ocorrência da fraude. Descaberia a denunciação da lide. Não teria intenção de abrir conta nem fazer a portabilidade de sua aposentadoria para o réu. A biometria facial utilizada teria sido usada indevidamente pelo réu. As transferências do dinheiro para outras contas teriam sido realizadas pelos fraudadores, não sendo a recorrente a efetiva beneficiária. Os dados dos contratos estariam incorretos, o que evidenciaria a fraude. O caso se amoldaria a fortuito interno, tudo a ensejar o desprovimento do recurso.

É o relatório.

A parte apelada ajuizou ação declaratória c.c. indenizatória, pois alega que foi vítima de fraude em abertura de conta, pedido de portabilidade de benefício previdenciário e transações realizadas mediante serviços fornecidos pela instituição financeira ré.

Como se vê, trata-se de relação de consumo, uma vez que a recorrida é destinatária final do serviço do apelante, observado, ademais, que, aquele que figura no final da cadeia produtiva, pessoa física ou jurídica, e que apresenta condição de vulnerabilidade técnica, jurídica ou fática é destinatário final e se enquadra no conceito de consumidor.

Na linha de versar sobre o direito de regresso (art. 13, parágrafo único), o código consumerista, adiante, assegura ação autônoma entre os fornecedores ou o prosseguimento nos mesmos autos e expressamente veda a denunciação da lide, em ação fundada naquele artigo.

Dispõe o CDC: “Art. 88. Na hipótese do art. 13, parágrafo único deste

*código, a ação de regresso poderá ser ajuizada em processo autônomo, facultada a possibilidade de prosseguir-se nos mesmos autos, vedada a denúncia da lide”.*

Assim, por aplicação do Código de Defesa do Consumidor, não é mesmo caso de se admitir a denúncia à lide e consequente inclusão no polo passivo de quem foi indicado pelo ora recorrente.

Também não há que se falar em ilegitimidade passiva da instituição financeira, pois a questão versa sobre responsabilidade por ilícito civil decorrente de suposta falha na prestação dos serviços, pois todos os integrantes da cadeia de consumo respondem solidariamente pelo fato do produto ou serviço, nos termos do art. 7º, Parágrafo único, do CDC.

Superadas as questões preliminares, passa-se ao mérito.

Em que pesem as alegações do demandado, as mesmas não têm o condão de comprovar a existência de relação jurídica entre as partes.

Depreende-se da documentação acostada aos autos que os contratos vieram a ser instrumentos de supostas pactuações despidas de autorização ou participação da autora, portanto, à sua revelia.

O documento de fls. 50/53 demonstra a abertura da conta, o crédito de benefício previdenciário e o cadastramento do empréstimo que são objeto desta demanda, sendo certo que a requerente negou ter pactuado os contratos.

De se ver que todos os contratos trazidos pelo réu tiveram a pactuação realizada de forma eletrônica, sem prova de que a demandante tenha feito alguma interação durante aqueles procedimentos (fls. 288/293, 301/307, 314 e 316/331). Ressalte-se que nenhum deles contém assinatura da autora.

Aliás, de se notar que nem mesmo certificação digital que pudesse permitir conferência foi comprovada nos autos, limitando-se a instituição financeira a apenas colocar os seguintes termos: “Documento emitido em 13/11/2024 e assinado eletronicamente em 13/11/2024 às 09:56 por meio de App com senha” (fls. 293), “Documento emitido em 18/11/2024 e assinado eletronicamente em 18/11/2024 às 11:40 por meio de App com senha” (fls. 307 e 314) e “Documento emitido em 12/11/2024 e assinado eletronicamente em 12/11/2024 às 14:29 por meio de SMS com biometria facial” (fls. 331) o que não basta para corroborar a asserção de que a requerente tenha expressamente anuído aos termos dos contratos a ela imputados.

Por óbvio, tratando-se de operação eletrônica, não haveria via documental assinada de punho pela consumidora. Contudo, a assinatura digital, se regularmente utilizada, deveria ter sido comprovada pelo banco mediante dados criptografados, do que não se desincumbiu.

Sequer veio notícia a respeito dos parâmetros de geolocalização para aferição de onde se encontraria a autora e que o aparelho utilizado quando das supostas pactuações dos produtos de fato pertencia à demandante.

É ônus da parte que apresenta o documento em juízo provar a veracidade da assinatura nele aposta, no qual é fundado o seu direito e, por outro lado, há negativa de contratação pela autora. Desse modo, não há como se conferir o conteúdo dos contratos.

Cabe ressaltar que nessa modalidade de contrato eletrônico, em que se alega

que a manifestação de vontade da demandante se dá por biometria, não indicada a modalidade, deveria conter dados seguros para provar a inequívoca concordância da consumidora e a autenticidade das operações, o que não se verificou no caso dos autos.

Ademais, a instituição financeira dispensou a produção de outras provas (fls. 409), quando instada a tanto.

Ao disponibilizar a prestação de serviços no ambiente virtual, deve o banco garantir a segurança para a efetivação das operações ofertadas aos consumidores, de modo a impedir fraudes. Acontece que é notório o crescente número de fraudes praticadas por estelionatários.

Na lição de Flávio Tartuce “*o negócio jurídico não produz efeitos, pela ausência dos requisitos para o seu plano de validade (art. 104 do CC). A nulidade absoluta ofende regramentos ou normas de ordem pública, sendo o negócio absolutamente inválido, cabendo ação correspondente para declarar a ocorrência do vício*”. (Manual de Direito Civil, 2012, Editora Método, pag. 247).

O simples cotejo do arcabouço probatório traz à luz a verdade de que todos os vínculos objeto desta demanda foram mesmo fruto de falsidade, de modo que não podem ser associados à requerente.

Note-se que o negócio jurídico para ser válido requer, dentre outras coisas, a manifestação volitiva da parte, a fim de poder gerar os efeitos desejados pelas partes, o que não foi demonstrado nos autos.

Era ônus do demandado demonstrar a efetiva contratação entre as partes (artigo 373, inciso II, do CPC), do qual não se desincumbiu.

Forçoso concluir que não existem os débitos em tela, sendo indevidas suas exigibilidades.

Como se vê, incidem na espécie as regras do Código de Defesa do Consumidor. Por se tratar de relação de consumo e nos termos dos artigos 1º/3º da Lei nº 8.078/90, todos os participantes da cadeia de fornecimento de quaisquer serviços respondem pelos danos causados pela atividade que exploram.

Essa solução é fundada ao fim e ao cabo, num pressuposto de equidade: quem auferir vantagem com certa atividade, deve responder pelo prejuízo que essa atividade venha a causar: *eius incommoda ubi emolumentum ibi onus*; onde está a vantagem está o encargo<sup>1</sup>.

Não resta dúvida que há de se considerar a teoria do risco da atividade. O desconto configura falha no serviço imputada ao demandado e caracteriza responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor:

“*Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos*”.

No caso, aplicável o verbete da Súmula nº 479 do STJ: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a*

---

<sup>1</sup> Rodolfo de Camargo Mancuso, *Manual do Consumidor em Juízo*, págs. 49/51.

*fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.*

Destarte, ausente qualquer circunstância que pudesse afastar a responsabilidade civil do apelante.

Pelo fato de não existir entre as partes qualquer relação jurídica que pudesse justificar tanto a abertura da conta quanto os descontos das parcelas referentes ao suposto empréstimo descrito na petição inicial, operado pelo demandado sobre o benefício de aposentadoria da requerente, mostram-se indevidos.

Anota-se, por oportuno, que tanto a correção monetária quanto os juros moratórios incidirão sobre cada parcela a partir dos respectivos desembolsos, já que decorrentes de responsabilidade extracontratual (art. 398, do CC e Súmulas 43 e 54, do STJ).

Note-se que a requerente negou ter recebido qualquer valor relacionado aos empréstimos, até porque foi aberta conta fraudulenta em seu nome para o recebimento de tais importâncias, o que inviabiliza a imposição de devolver alguma quantia ou autorização para compensação.

Depreende-se que a autora não experimentou meros dissabores. Pensionista do INSS, foi surpreendida com a portabilidade indevida dos créditos em conta por si não aberta, além de descontos mensais naquela aposentadoria, sem ter contratado o produto e serviço do apelado. Tudo a configurar verdadeiro abalo emocional indenizável.

O Superior Tribunal de Justiça já se manifestou dizendo que *“existem peculiaridades que justificam e tornam certa a condenação por dano moral. De um lado, a angústia causada ao autor em ver subtraída de sua conta corrente, mensalmente, quantia 'que lhe diminuiu o crédito para o cumprimento de suas obrigações' (...), sob o pretexto de existência de um contrato de empréstimo celebrado entre as partes que, de fato, não existiu”*<sup>2</sup>.

O dano simplesmente moral, sem repercussão no patrimônio, não há como ser provado. Ele decorre da ofensa e dela é presumido, sendo o bastante para justificar a indenização.

É cediço que a fixação da indenização por dano moral deve se dar em termos aceitáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido da vítima, tampouco diminuto ao ponto de incentivar o ofensor na prática do ilícito e furtar-se ao seu papel sancionador. Em vista disto, o arbitramento deve operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao potencial econômico das partes e às suas atividades.

Nessa linha de raciocínio, tem-se que o valor de R\$ 5.000,00 bem se ajusta à hipótese, não se mostrando irrisório ou excessivo, cumprindo seu papel sancionador e indenizatório. Mesmo porque, em consonância com o atual entendimento desta Corte em casos análogos, não havendo que se falar em sua redução:

*“AÇÃO DECLARATÓRIA. CONSUMIDOR. FRAUDE. FALHA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ABERTURA DE CONTA CORRENTE SEM CAUTELA E COM VIOLAÇÃO ÀS NORMAS DO BACEN. NEXO CAUSAL RECONHECIDO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Recurso da autora. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da instituição financeira ré. Conta corrente aberta por terceiros, que se utilizaram do documento da autora. Serviço bancário defeituoso e que serviu de nexo causal para sucesso da fraude com consumação do prejuízo. Instituição financeira que permitiu a abertura da*

<sup>2</sup> REsp 1238935/RN, Rel. Ministra Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 07/04/2011, DJe 28/04/2011.

*conta por terceiros estelionatários sem as devidas cautelas. Defesa da instituição financeira ré que não trouxe para os autos um documento sequer para abertura da conta corrente, demonstrando-se total falta de cautela. Violação dos artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Incidência do artigo 14 do CDC com aplicação da súmula nº 479 do STJ. E segundo, reconhece-se a existência de danos morais passíveis de reparação. A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário do banco réu, mas também do atendimento inadequado recebido para sua reclamação. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro razoável e que atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária). SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (Apelação Cível 1004006-41.2025.8.26.0007; Relator: Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 2ª Vara Cível; j. 13/08/2025);*

*“RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação declaratória c.c. pedido de indenização por danos morais – Portabilidade dos proventos de aposentadoria, abertura de conta e contratação de empréstimo em nome do autor – Sentença de procedência – Insurgência de ambas as partes – Não acolhimento - Documentos acostados aos autos que demonstram a verossimilhança na narrativa do autor e a fraude sofrida – Falha na prestação de serviços do banco réu que enseja a aplicação do disposto na Súmula 479 do STJ - Danos morais configurados - Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 que observou os princípios da proporcionalidade e razoabilidade cabendo ser mantido – Sentença mantida – Apelos desprovidos. (Apelação Cível 1000797-88.2024.8.26.0075; Relator: Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bertioga - 1ª Vara; j. 08/08/2025);*

*“Apelação. Bancário. Abertura fraudulenta de conta corrente em nome da autora, com utilização de tal conta para recebimento de valor proveniente de golpe aplicado em terceiro desconhecido (vítima). Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva do réu (art. 14 do CDC). Banco réu não comprovou, de modo cabal, a legitimidade na abertura da conta corrente em nome da autora, que foi utilizada por fraudador para consecução do delito. Falha na segurança operacional do Banco evidenciada. Danos morais evidenciados. Situação dos autos que perpassa o mero aborrecimento, caracterizando violação concreta aos direitos da personalidade. Indenização, entretanto, reduzida para R\$ 5.000,00, em consonância com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, segundo a extensão do dano (art. 944 do CC) - Recurso provido em parte. (Apelação Cível 1046813-41.2024.8.26.0224; Relatora: Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Guarulhos - 3ª Vara Cível; j. 31/07/2025).*

Por fim, A verba honorária deve ser calculada de forma proporcional ao benefício econômico trazido pela atuação profissional do advogado, incidindo sobre todos os pedidos com expressão econômica que forem cumulados, quando acolhidos, em se tratando de pretensões autônomas entre si.

Isso também porque esta é a exata sucumbência patrimonial experimentada pela parte vencida, a qual não pode pretender exclusão de quaisquer dos pedidos cumulados na inicial que lhe foram julgados desfavoráveis e possuem expressão econômica.

No caso, a discrepância da base de cálculo da remuneração repousa tão somente na diferença entre o pedido relativo à dobra da repetição do indébito (deferida a forma simples) e o valor da indenização por dano moral, pois indicado o valor de R\$ 10.000,00 e concedidos R\$ 5.000,00.

Seja o proveito econômico, seja a condenação, são integrados, além da indenização, que representa ganho ou acréscimo, como também por aquilo que se reconheceu que não deve pagar a parte vencedora à vencida.

*“Ao tratar dos parâmetros para o arbitramento do valor dos honorários, o art. 85, § 2º, do CPC determina que eles sejam 'fixados entre o mínimo de dez e o máximo de vinte por cento sobre o valor da condenação, do proveito econômico obtido ou, não sendo possível mensurá-lo, sobre o valor atualizado da causa'. O critério próprio para a definição da base de cálculo dos honorários é, portanto, o valor da condenação. Se a sentença não ostentar natureza condenatória, a base de cálculo será o proveito econômico obtido em decorrência da atuação do advogado credor dos honorários. A título de exemplo, é o caso da sentença de improcedência, em causa na qual o autor estima o valor de seu pedido ou é realizada perícia que o quantifica. O valor indicado pelo autor ou apurado em perícia, com o acréscimo da correção monetária e dos juros pretendidos pelo autor, corresponde ao proveito econômico obtido pelo réu e de seu advogado” (Bruno Vasconcelos Carrilho Lopes. Comentários ao Código de Processo Civil, coord., José Roberto F. Gouvêa et al., editora Saraiva, 2ª ed., SP, 2018 pp. 148/150).*

Neste sentido já decidiu o Superior Tribunal de Justiça:

*“Em se tratando de cumulação própria e simples de pedidos, há, na realidade, a cumulação de ações distintas, de modo que a fixação dos honorários sucumbenciais deve observar a base de cálculo aplicável a cada pretensão autônoma, não sendo possível definir uma como principal em detrimento da outra. Assim, havendo cumulação própria e simples de pedidos, os honorários devem ser fixados entre 10 a 20% sobre as respectivas bases de cálculo aplicáveis a cada pretensão autônoma, observando, individualmente, a ordem de preferência do art. 85, § 2º, do CPC. Hipótese em que o acórdão recorrido considerou o proveito econômico obtido referente ao pedido declaratório e o valor da condenação referente ao pedido indenizatório, decidindo, assim, que "deve ser considerada a dívida que foi declarada inexigível (R\$ 159.752,48), corrigida desde a inicial, e a condenação agora fixada (R\$ 10.000,00), corrigida desde a sentença, para servir como base de cálculo da verba honorária, mantida em 13%" (e-STJ fl. 761)” (REsp n. 2.088.636/PR, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 5/3/2024, DJe de 7/3/2024).*

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso tão somente para consignar que a honorária advocatícia devida ao patrono da autora deve ser fixada em dez por cento do valor da condenação (totalidade do débito declarado inexistente, do indébito a ser repetido, mais a indenização por dano moral), atualizada (art. 85, § 2º, do CPC).

MENDES PEREIRA  
Relator