



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001278717

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010132-40.2025.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante LUIZ MENDES DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO AGIBANK S/A.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA E JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA.

São Paulo, 3 de dezembro de 2025.

GUSTAVO SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1010132-40.2025.8.26.0482

Apelante: LUIZ MENDES DE SOUZA

Apelado: BANCO AGIBANK S/A

Comarca: Presidente Prudente

Voto nº 8491

DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS BANCÁRIOS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CARTÃO DE CRÉDITO COM RESERVA DE MARGEM CONSIGNÁVEL. FRAUDE POR TERCEIRO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. NULIDADE DE CONTRATO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANOS MORAIS. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedente ação anulatória de contrato cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais ajuizada contra banco réu.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) definir se os contratos de empréstimo consignado e de cartão de crédito com reserva de margem consignável são válidos ou nulos em razão de fraude; (ii) estabelecer se o banco responde objetivamente pelos danos decorrentes da fraude e deve ser condenado à restituição em dobro e ao pagamento de indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A relação entre as partes configura relação de consumo, com incidência do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados por defeitos no serviço.

A fraude perpetrada por terceiro no âmbito de operações bancárias constitui fortuito interno, inerente ao risco da atividade econômica da instituição financeira, que responde objetivamente pelos danos, conforme Súmula 479 do STJ.

A instituição financeira assume o risco de fraudes ao incentivar contratações digitais, devendo garantir ambiente seguro, sem transferir ao consumidor hipervulnerável, como idoso pensionista, o ônus de se precaver contra golpes.

O banco não comprovou a regularidade da contratação, apresentando inconsistências como erros nos dados cadastrais do autor na cédula de crédito bancário e ausência de prova de depósito do valor do empréstimo em conta de titularidade do autor.

A suspensão do convênio do banco com o INSS por graves irregularidades, incluindo pretextos enganosos e práticas abusivas contra beneficiários, corrobora a narrativa de fraude e demonstra falhas sistêmicas de segurança.

A nulidade dos contratos impõe restituição em dobro dos valores descontados, independentemente do elemento volitivo do fornecedor, quando a cobrança contraria a boa-fé objetiva, conforme tese firmada pelo STJ no Tema 929.

O pedido contraposto de restituição de valores pelo autor improcede por ausência de prova de crédito efetivo ao consumidor.

Os danos morais configuram-se pela redução indevida da renda alimentar do autor, angústia causada pela fraude e descaso do banco, justificando indenização de R\$ 10.000,00.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Apelação provida.

Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. 2. A restituição em dobro do indébito independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 6º, VIII, art. 14, *caput e* § 3º, II e art. art. 42, parágrafo único; CPC/2015, art. 85, § 2º, art. 99, § 3º e art. 100.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, EAREsp 676.608/RS, Tema 929, Corte Especial, Rel. Min. Raul Araújo, j. 18/11/2020; STJ, EAREsp 600.663/RS, Corte Especial, Rel. Min. Hermann Benjamin, DJe 30/03/2021.

RELATÓRIO

Trata-se de apelação interposta pelo autor para reformar a r. sentença de fls. 247/253, cujo relatório adoto, que julgou improcedente a ação anulatória de contrato cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais ajuizada contra o banco réu.

O autor, ora apelante, ajuizou a presente demanda narrando ser pensionista do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, titular do benefício de pensão por morte sob o nº 172.765.566-1. Relatou que, em 29 de novembro de 2024, foi vítima de fraude, na qual recebeu uma ligação de um indivíduo que se apresentou como funcionário do banco réu e o informou sobre a existência de valores atrasados a serem pagos pelo INSS. Induzido a acreditar que se tratava de procedimento oficial, encaminhou fotografias de seus documentos pessoais para a suposta liberação dos valores. Contudo, em vez de receber qualquer crédito

referente a atrasados, a instituição financeira ré formalizou em seu nome, sem sua solicitação ou consentimento, contrato de empréstimo pessoal no valor de R\$ 10.869,60, a ser pago em 84 parcelas de R\$ 129,40, do qual teria sido liberada a quantia de R\$ 5.619,66. Aduziu que, concomitantemente, foi contratado cartão de crédito com reserva de margem consignável (RMC), com descontos mensais de R\$ 70,60, caracterizando venda casada. Afirmou que jamais recebeu o valor do suposto empréstimo e que, ao perceber os descontos indevidos em seu benefício, tentou cancelar a operação junto ao banco, sob o protocolo nº 250206104241, sem sucesso. Apontou que, até o ajuizamento da ação, foi descontado indevidamente de seu benefício o montante de R\$ 792,07. Com base nesses fatos, postulou a concessão de tutela de urgência para a suspensão dos descontos, a declaração de nulidade de ambos os contratos, a condenação do réu à restituição em dobro dos valores debitados e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais). A petição inicial foi instruída com documentos (fls. 13/28).

O banco réu compareceu espontaneamente aos autos e apresentou contestação (fls. 134/147), na qual impugnou o benefício da justiça gratuita concedido ao autor. No mérito, defendeu a regularidade e a validade da contratação, sustentando que o autor celebrou o empréstimo consignado e o cartão de crédito por meio de assinatura eletrônica, mediante biometria facial. Detalhou as etapas do processo de contratação digital, que teria sido iniciado pelo próprio consumidor. Asseverou a validade jurídica do método de assinatura eletrônica, em conformidade com as normativas do INSS, e argumentou que a parte autora não impugnou especificamente a autenticidade da biometria. Combateu o pedido de repetição de indébito, alegando a inexistência de cobrança indevida e, subsidiariamente, a ocorrência de engano justificável. Impugnou o pedido de indenização por danos morais, por ausência de ato ilícito e por se tratar de mero aborrecimento. Formulou pedido contraposto para que, em caso de anulação do contrato, o autor fosse condenado a restituir o valor que lhe teria sido creditado. Juntou documentos, incluindo a cédula de crédito bancário e o registro da biometria facial (fls. 148/233).

O autor apresentou réplica (fls. 237/243), na qual refutou a tese de contratação regular, reiterando ter sido vítima de fraude. Ressaltou que o banco não comprovou o efetivo depósito dos valores em sua conta corrente e apontou inconsistências nos dados do contrato apresentado, como a profissão e o endereço. Posteriormente, aditou a réplica por meio da petição de fls. 244/246, informando que o INSS havia suspenso o convênio com o Banco Agibank S.A. para pagamento de benefícios, em razão da apuração de graves irregularidades e práticas abusivas, análogas às narradas na petição inicial.

Sobreveio a r. sentença de fls. 247/253, que julgou a ação improcedente. O Juízo *a quo* entendeu que, embora o autor tenha sido vítima de um golpe, concorreu com culpa para o evento ao fornecer seus dados e documentos pessoais a terceiros. Concluiu que a instituição financeira utilizou mecanismos de segurança adequados (reconhecimento facial), o que caracterizaria o evento como fortuito externo, excludente da responsabilidade do fornecedor, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Por conseguinte, condenou o autor ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade da justiça.

Inconformado, o autor interpôs o presente recurso de apelação (fls. 256/263). Em suas razões, sustenta, em síntese, que a sentença é contraditória, pois o banco réu defendeu a validade da contratação, e não a ocorrência de fraude por terceiro. Alega que o apelado não se desincumbiu do ônus de provar a regularidade do negócio, notadamente por não ter apresentado o comprovante de depósito do valor do empréstimo. Invoca a responsabilidade objetiva da instituição financeira, com fundamento na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, argumentando que a fraude praticada por terceiro, no âmbito de operações bancárias, constitui fortuito interno. Destaca, por fim, a relevância da notícia de suspensão do Banco Agibank pelo INSS, que corroboraria a sua versão dos fatos e demonstraria a conduta ilícita reiterada da instituição. Pugna pela reforma integral da sentença para que os pedidos iniciais sejam julgados procedentes.

O recurso é tempestivo e, sendo o apelante beneficiário da justiça gratuita, dispensado de preparo.

Foram apresentadas contrarrazões pelo banco apelado (fls. 267/270), nas quais defende a manutenção da r. sentença, reiterando os argumentos de regularidade da contratação, culpa exclusiva do consumidor e caracterização de fortuito externo.

VOTO

O recurso de apelação comporta provimento.

De início, cumpre analisar a impugnação ao benefício da justiça gratuita, matéria arguida em contestação e mantida em sede de contrarrazões. A impugnação ao benefício da justiça gratuita não prospera. A concessão da benesse ao autor, ora apelante, foi devidamente fundamentada pelo juízo de primeiro grau, que considerou sua condição de pensionista, com renda modesta e compatível com estado de hipossuficiência econômica. O banco apelado, por sua vez, não trouxe aos autos qualquer elemento de prova concreto capaz de contrariar essa conclusão, ônus que lhe incumbia, nos termos dos arts. 99, § 3º, e 100, do Código de Processo Civil. Por tais fundamentos, rejeito a preliminar arguida e mantenho a gratuidade da justiça concedida ao apelante.

Superada essa questão, passo à análise do mérito recursal.

A controvérsia central reside em aferir a validade de contrato de empréstimo consignado e de cartão de crédito com reserva de margem consignável (RMC) que o autor alega terem sido formalizados de modo fraudulento, bem como a responsabilidade da instituição financeira pelos danos decorrentes. A r. sentença julgou a demanda improcedente por entender que, embora configurada a fraude, esta decorreu de fortuito externo e de culpa exclusiva da vítima, que teria

fornecido seus dados pessoais a terceiros estelionatários.

Deve-se considerar, em primeiro lugar, que a relação jurídica estabelecida entre as partes é inegavelmente de consumo, atraindo a incidência das normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor, diploma que consagra, em seu art. 14, a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Nessa toada, a instituição financeira responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos, bastando para tanto a comprovação do defeito no serviço, do dano e do nexo de causalidade entre eles.

O cerne da questão está na qualificação do evento danoso. A r. sentença o qualificou como fortuito externo, excludente de responsabilidade, sob o fundamento de que a fraude foi perpetrada por terceiro e que o autor concorreu para o ilícito ao fornecer seus dados. Conudo, consoante entendimento consolidado no enunciado da 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 de operações bancárias"*.

A fraude perpetrada no ambiente de contratação de produtos e serviços bancários, ainda que por meio de engenharia social sofisticada, insere-se no risco inerente à atividade econômica desenvolvida pela instituição financeira. Ao disponibilizar e incentivar a contratação de empréstimos por meios digitais, o banco auferiu os lucros decorrentes da modernização e agilidade desses processos, mas, em contrapartida, assume o risco de que tais canais sejam explorados por fraudadores.

O dever de segurança é um dos pilares da prestação de serviços bancários, e a falha em garantir um ambiente de contratação seguro e à prova de fraudes comuns configura defeito no serviço. Não se pode transferir ao consumidor, especialmente àquele em situação de hipervulnerabilidade, como é o caso do autor, pessoa idosa e pensionista, a integralidade do ônus de se precaver contra golpes que se valem, precisamente, da aparência de legitimidade e dos procedimentos do próprio banco.

Desse modo, a fraude em questão deve ser classificada como fortuito interno, pois diretamente relacionada aos riscos da atividade bancária, o que atrai a responsabilidade objetiva do apelado.

Para além da discussão sobre a natureza do fortuito, a análise detida do conjunto probatório revela que o banco apelado não se desincumbiu do seu ônus de comprovar a regularidade da contratação, como lhe competia por força do art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. A defesa do apelado é frágil e contraditória em pontos essenciais.

Primeiramente, a instituição financeira sustenta em sua contestação que o autor teria se dirigido a uma loja física para iniciar a contratação,

mas o procedimento descrito e os documentos juntados apontam para uma formalização inteiramente digital, via aplicativo de mensagens (WhatsApp), conforme consta no próprio detalhe da biometria (fl. 148). Essa inconsistência inicial já enfraquece a narrativa do banco.

Ademais, os documentos apresentados pelo réu para validar o negócio são manifestamente insuficientes. A simples apresentação de "selfie" do autor, obtida por meio de processo de biometria facial, não é prova inequívoca de consentimento livre e informado. Em cenário de fraude por engenharia social, como o descrito na inicial, é perfeitamente plausível que o fraudador tenha instruído a vítima a realizar tal procedimento sob um pretexto enganoso, como uma "prova de vida" ou uma "confirmação cadastral" para liberar supostos valores atrasados.

Corroborando a tese de fraude o fato de que a cédula de crédito bancário (fls. 149/154), supostamente formalizada com a participação do autor, contém erros crassos em seus dados cadastrais, como a qualificação profissional ("aposentado", quando o autor é "pensionista") e endereço que o autor nega ser o seu. Tais inconsistências sugerem preenchimento apressado e descuidado, típico de ações fraudulentas, e não de contratação realizada com a devida diligência e verificação de dados.

O ponto mais crucial, contudo, é a completa ausência de prova de que o valor do empréstimo (R\$ 5.619,66) tenha sido efetivamente creditado em conta bancária de titularidade do autor e por ele controlada. O banco apelado limitou-se a indicar na cédula de crédito bancário uma conta de destino, mas não trouxe aos autos um único comprovante de transferência ou extrato bancário que atestasse o recebimento dos fundos pelo apelante. Aliás, a conta-corrente informada na CCB é mantida na própria instituição financeira ré, de modo que esta não teria dificuldade nenhuma em comprovar a disponibilização do numerário e seu eventual destino.

Sem a prova do proveito econômico por parte do consumidor, o contrato de mútuo é destituído de seu elemento essencial, qual seja, a entrega do capital. Portanto, a alegação de que houve contratação válida desmorona diante da ausência de prova do seu principal efeito: a disponibilização do dinheiro ao mutuário.

Como se não bastassem as flagrantes falhas na prova documental do réu, o autor trouxe aos autos (fls. 244/246) fato novo de extrema relevância: a notícia oficial de que o Instituto Nacional do Seguro Social suspendeu o convênio que permitia ao Banco Agibank S.A. atuar como instituição pagadora de benefícios. A motivação para tal medida drástica, conforme divulgado pela autarquia federal, foi a constatação de "graves violações contratuais", incluindo "interceptação e redirecionamento de chamadas da Central 135 para o próprio aplicativo, recusa de portabilidade de benefícios, retenção indevida de valores e convocação irregular de beneficiários a lojas sob pretexto enganoso".

Essa informação fática, de conhecimento público e

incontestada pelo banco apelado em suas contrarrazões, serve como poderosa corroboração da narrativa do autor. Ela demonstra que a fraude sofrida pelo apelante não foi um evento isolado ou um mero "fortuito externo", mas, ao contrário, um episódio que se insere em padrão de conduta abusiva e de falhas sistêmicas de segurança e transparência por parte da instituição financeira, direcionadas justamente ao público de aposentados e pensionistas do INSS. A alegação do autor de que foi enganado por uma ligação que simulava ser do INSS ganha contornos de verossimilhança ainda maiores quando a própria autarquia reconhece que o banco se valia de "pretextos enganosos".

Essa evidência externa e oficial desconstitui a imagem de diligência que o banco tenta projetar e solidifica a conclusão de que houve, sim, grave falha na prestação do serviço, sendo a fraude risco inerente e previsível de sua atividade, pelo qual deve responder.

Reconhecida a falha na prestação do serviço e a ausência de manifestação de vontade válida, impõe-se a declaração de nulidade dos contratos de empréstimo consignado nº 1520889970 e de cartão de crédito consignado (RMC) nº 1520889972, com o retorno das partes ao *status quo ante*. Conseqüentemente, todos os descontos efetuados no benefício previdenciário do autor são indevidos. A restituição deve ocorrer em dobro, nos termos do parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor.

No julgamento dos Embargos de Divergência em Agravo em Recurso Especial nº 676.608/RS (Tema nº 929), o Egrégio Superior Tribunal de Justiça fixou a seguinte tese: *"A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do art. 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva"*.

Ademais, em modulação dos efeitos do Tema nº 929, a Corte Especial definiu que *"(...) Modulam-se os efeitos da presente decisão somente com relação à primeira tese para que o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão. A modulação incide unicamente em relação às cobranças indevidas em contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias"* (EAREsp nº 600.663/RS, Relator para Acórdão Ministro Hermann Benjamin, DJe 30/03/2021).

A tese de "engano justificável" arguida pelo banco não se sustenta, pois a conduta da instituição, ao permitir a formalização de contrato fraudulento, com dados incorretos e sem a devida comprovação do crédito ao consumidor, representa grave violação ao dever de cuidado e à boa-fé objetiva, tornando o erro inescusável.

Quanto ao pedido contraposto de restituição de valores pelo autor, este deve ser julgado improcedente, uma vez que o banco apelado, como já acima mencionado, falhou em comprovar que qualquer quantia tenha sido

efetivamente creditada em conta de titularidade do apelante.

No que tange aos danos morais, a situação vivenciada pelo autor ultrapassa, em muito, o mero dissabor do cotidiano. Trata-se de consumidor hipervulnerável, pessoa idosa, que teve sua parca renda de natureza alimentar indevidamente reduzida por meses a fio em decorrência de fraude decorrente da falha de segurança do sistema bancário. A angústia, a insegurança e o abalo psicológico causados pela descoberta de dívidas não contraídas e pelos descontos em seu sustento são evidentes. Soma-se a isso o descaso da instituição financeira, que não solucionou o problema administrativamente, forçando o consumidor a buscar o Poder Judiciário.

A conduta do réu, inserida em contexto de práticas abusivas reconhecidas até mesmo pelo INSS, revela profundo desrespeito à dignidade da pessoa humana e aos direitos básicos do consumidor, justificando reparação que cumpra sua dupla função: compensar o ofendido e desestimular a reiteração da conduta ilícita pelo ofensor. Nessa esteira, a fixação de indenização no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) mostra-se razoável e proporcional às peculiaridades do caso concreto.

Com a reforma integral da sentença, os ônus de sucumbência devem ser invertidos, para que sejam integralmente suportados pelo banco réu, que deu causa à demanda. Os honorários advocatícios devem ser fixados sobre o valor da condenação, em observância ao que dispõe o art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Em suma, a apelação interposta pelo autor comporta provimento, para os seguintes fins: (a) declarar a nulidade do contrato de empréstimo consignado nº 1520889970 e do contrato de cartão de crédito consignado (RMC) nº 1520889972; (b) condenar o réu à restituição, em dobro, de todos os valores descontados do benefício previdenciário do autor em razão dos referidos contratos, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP desde cada desembolso e juros de mora de 1% ao mês desde a citação; (c) condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária a partir da data de publicação deste acórdão, nos termos da Súmula nº 362 do STJ, e juros de mora de 1% ao mês desde a citação. Em consequência, os ônus de sucumbência devem ser suportados integralmente pelo réu, que arcará com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor total da condenação.

Ante o exposto, voto por dar provimento ao recurso.

Gustavo Santini Teodoro
Relator