



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000313434

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018171-24.2025.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelada MARIA DE FÁTIMA DA CONCEIÇÃO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente) E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 8 de abril de 2026.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 13.771

APELAÇÃO Nº: 1018171-24.2025.8.26.0224

COMARCA: GUARULHOS

APELANTE: BANCO AGIBANK S/A

APELADA: MARIA DE FÁTIMA DA CONCEIÇÃO (JUSTIÇA GRATUITA)

JUIZ DE DIREITO: LUIZ GUSTAVO DE OLIVEIRA MARTINS PEREIRA

APELAÇÃO – Ação declaratória de nulidade contratual e inexigibilidade de débitos c/c indenização por danos materiais e morais – Abertura de conta, portabilidade do recebimento do benefício previdenciário, celebração de empréstimos consignados e transferência de quantia vultosa de valores de forma fraudulenta – Golpe de engenharia social sofrido pela Autora – Ausência de comprovação pelo Réu de regularidade nas contratações – Determinação de encerramento da conta – Contratos declarados nulos e inexigíveis os débitos deles decorrentes – Dever de reparar os danos consistentes nos descontos indevidos do benefício previdenciário da Autora – Dano moral configurado (*in re ipsa*) – Desconto indevido em benefício previdenciário - Dano moral arbitrado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) – Pretensão de redução - Impossibilidade – Valor arbitrado em consonância com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade – Recurso não provido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por BRB - BANCO AGIBANK S/A contra sentença proferida em ação declaratória de nulidade contratual e inexigibilidade de débitos c/c indenização por danos materiais e morais, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos, determinando o encerramento da conta digital aberta junto ao Réu, declarando a nulidade dos empréstimos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consignado e pessoal e inexigibilidade dos débitos deles decorrentes, condenando o Réu a devolver os valores descontados indevidamente da requerente e pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). O Réu foi condenado ao pagamento dos ônus sucumbenciais, arbitrados os honorários advocatícios em 10% do valor da condenação. A sentença foi integrada pela decisão de fl. 326 que acolheu os embargos de declaração interpostos pela parte autora para determinar o encerramento da conta bancária aberta mediante fraude junto ao Réu.

Apela o Réu, requerendo a reforma da sentença, alegando preliminarmente ilegitimidade passiva. Quanto ao mérito, afirma a regularidade das contratações realizadas mediante envio de selfie e foto do documento pessoal da requerente, argumentando com a regularidade da assinatura eletrônica, devendo prevalecer os contratos celebrados, declarados existentes e válidos. Aduz ausência de nexos de causalidade entre sua conduta e os danos experimentados pela requerente, não se havendo que falar em dever de reparação tanto dos danos patrimoniais quanto dos extrapatrimoniais, pugnando, alternativamente, pela redução do valor do dano moral arbitrado.

Contrarrazões às fls. 332/347.

O recurso é tempestivo e o valor do preparo foi adequadamente recolhido, presentes os pressupostos extrínsecos de admissibilidade.

Indefiro o pretendido efeito suspensivo, considerando que não estão presentes os requisitos ensejadores da medida (probabilidade de provimento do recurso da parte ré e perigo de dano).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Cuida-se de ação declaratória de nulidade contratual e inexigibilidade de débitos c/c indenização por danos materiais e morais sofridos em razão da fraude perpetrada por terceiros, golpe de engenharia social sofrido pela Autora.

A sentença apelada julgou procedentes os pedidos, considerando que o Réu não comprovou a regularidade da contratação, ante a ocorrência de falha no dever de segurança e ausência de consentimento válido da Autora, assim fundamentada:

*Denota-se que a autora narra, de forma detalhada e crível, ter sido ludibriada por estelionatários que, **sob o pretexto de um cadastro para recebimento de cestas básicas, coletaram seus dados, incluindo fotografia de seu documento e de seu rosto (selfie).** Tal narrativa é corroborada pelo Boletim de Ocorrência de fls. 42/43. O banco réu, por sua vez, defende a validade das operações, juntando os dossiês de contratação eletrônica (fls. 122/173), que incluem a "selfie" da autora e a utilização de um número de telefone para validação. Ocorre que **a prova produzida pelo réu, em vez de infirmar, acaba por corroborar a tese da inicial e evidenciar a falha em seus sistemas de segurança.** Verifica-se que **a fotografia do documento de identidade da autora, juntada pelo próprio banco réu às fls. 126 como parte do dossiê de contratação, foi tirada sobre um formulário com perguntas de natureza socioeconômica ("Quantas Pessoas reside na residência?", etc.), típico de um cadastro para fins***

assistenciais. Tal contexto fático é incompatível com o procedimento padrão de uma contratação bancária digital, mas perfeitamente aderente ao golpe narrado na inicial, em que a autora acreditava estar se cadastrando para um programa social. Acrescenta-se que a alegação de culpa exclusiva da vítima não se sustenta. A autora, pessoa idosa (67 anos), aposentada com renda mínima e portadora de perda auditiva neurossensorial (laudo de fl. 22), foi enganada por uma fraude bem estruturada de engenharia social. Não se exigia dela a mesma diligência de um consumidor médio para identificar o ardil, especialmente quando os fraudadores não solicitaram senhas ou dados bancários, mas apenas informações para um suposto cadastro assistencial. Denota-se, ainda, que os próprios documentos do réu apontam uma falha grave e primária no processo de validação. Conforme se extrai dos dossiês de contratação (fls. 123, 140, 152), todo o processo de abertura de conta e contratação dos empréstimos foi realizado e validado por meio do telefone celular de nº (11) 98754-5784. A autora, em sua inicial (fl. 6), afirma que tal número não lhe pertence, fato não impugnado especificamente pelo réu. A permissão para que operações de tamanha relevância abertura de conta, portabilidade de benefício e contratação de crédito superior a R\$ 25.000,00 sejam realizadas a partir de um terminal telefônico de terceiro, sem qualquer mecanismo adicional de verificação de titularidade, representa uma falha de segurança. Vale salientar que a simples coleta de uma "selfie" não é, por si só, um método infalível de autenticação, especialmente quando se sabe que tal imagem pode ser obtida por meio de engano, como no caso dos autos. A instituição financeira, ao disponibilizar canais digitais para contratação, tem o dever de implementar sistemas de segurança robustos e multifatoriais, capazes de mitigar os riscos de fraudes, que são inerentes à sua atividade. Desta forma, a validade do negócio jurídico pressupõe a manifestação de vontade livre e consciente do agente, nos termos do artigo 104 do Código Civil. No caso em tela, é evidente que a vontade da autora foi viciada por dolo de terceiro (art. 145, CC), uma vez que foi induzida a erro sobre a natureza do ato que praticava ao

fornecer seus dados. Sua intenção era se cadastrar em um programa social, e não abrir uma conta bancária e contrair empréstimos. A responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, conforme o artigo 14 do CDC, respondendo ele, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar. A fraude praticada por terceiro no âmbito de operações bancárias é considerada fortuito interno, ou seja, um risco inerente à própria atividade empresarial desenvolvida pela instituição financeira, que não afasta sua Responsabilidade. (...) No caso concreto, os extratos de fls. 26/28 demonstram que a autora não teve qualquer disponibilidade fática sobre os valores, uma vez que no mesmo ato os recursos disponibilizados foram transferidos para contas de terceiros desconhecidos, em uma clara e rápida execução do golpe. Acrescenta-se que o depósito e as subsequentes transferências evidenciam a falha de segurança do réu. Desta forma, a autora não experimentou qualquer enriquecimento, mas foi apenas um canal para a fraude. (...) (sentença fls. 280/286, sem grifos no original).

A r. sentença deu adequada solução à lide, devendo ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, que ficam integralmente adotados, conforme art. 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça, que estabelece que "nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la".

Induvidoso que o feito se desenvolve sob o influxo das relações de consumo, haja vista a vulnerabilidade da Autora frente à estrutura técnica e financeira do Réu, aplicável, ainda, o verbete 297 da Súmula de jurisprudência do C. STJ. Nesse sentido, afasta-se a alegação de ilegitimidade de parte da instituição



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

financeira, considerando, ainda, que toda a fraude deu-se no âmbito de seu sistema, tanto a abertura da conta, quanto a portabilidade do benefício, a contratação dos empréstimos e a transferência de valores. Não há portanto, como não reconhecer a legitimidade de parte da instituição financeira para responder pelos termos da presente ação. Do mesmo modo, ante a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, importa também sustentar o cabimento da inversão do ônus da prova, típico nas relações de consumo.

Como bem reconhecido em sentença, a parte autora foi vítima de um golpe de engenharia social bem engendrado, no qual, colhidos seus dados pessoais, foto de seu rosto e de seu documento de identidade sob falsa promessa de cadastro em programa beneficente para recebimento de cesta básica, foi possível aos fraudadores realizar abertura de conta junto ao Réu, contratação de empréstimos (consignado e pessoal) e realização de portabilidade de benefício previdenciário além de transferência de quantias vultosas, sem nenhum empecilho, trava ou controle de segurança efetivo.

Considerando a verossimilhança das alegações e a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, caberia ao Réu a prova de que as transações são regulares e foram realizadas pela parte autora, ônus do qual não se desincumbiu. Os contratos juntados com a contestação não são capazes de provar a inequívoca legitimidade da contratação, considerando, ainda, os fatos narrados na inicial. Cabe pontuar que o celular utilizado na contratação não pertence à Autora e o endereço IP das assinaturas não coincide com o endereço da requerente, sequer em sua cidade de residência. Os contratos eletrônicos juntados aos autos, portanto, não são capazes de provar a **inequívoca legitimidade da contratação.**

Cabe ressaltar que nessa modalidade de contrato eletrônico, a manifestação de vontade do consumidor se dá por biometria facial, realizada por meio da *selfie*, que deve conter dados seguros para provar a inequívoca concordância do consumidor e a autenticidade da operação, o que não se verificou no caso dos autos.

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.

Trata-se de caso de vício na prestação do serviço decorrente de falha no dever de segurança. A existência de conduta de terceiros também não afasta a responsabilidade objetiva do Banco, que assume os riscos do negócio, devendo empregar meios de segurança para evitar que a fraude aconteça. Os danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias devem ser suportados pela instituição financeira, conforme verbete nº 479 da Súmula de Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça.

De rigor a manutenção da r. sentença quanto a declaração de nulidade e inexigibilidade dos contratos de empréstimo consignado e empréstimo pessoal objetos da demanda, que determinou o encerramento da conta corrente aberta junto ao Réu, bem como a devolução dos valores descontados indevidamente do benefício previdenciário da requerente.

Nos termos do Art. 14 do Código de Defesa



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do Consumidor, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e decorre do defeito na prestação do serviço e do dano causado.

Devidamente comprovada a falha na prestação do serviço e havendo os descontos indevidos no benefício previdenciário da Autora, caracterizados os danos morais, que decorrem do próprio fato.

Por outro lado, o valor da indenização deve levar em conta os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, considerando os danos sofridos, visando o caráter punitivo, repelindo a prática da conduta ilícita, sem causar o enriquecimento desproporcional da parte.

Nesse sentido, não merece qualquer reparo o valor da indenização por danos morais arbitrado em sentença (R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)), adequado para a reparação dos danos causados, observando-se os princípios da razoabilidade e proporcionalidade acima mencionados.

Este o entendimento desta C. Câmara:

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE
DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE
DÉBITO, RESTITUIÇÃO DE VALORES
E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL.
SENTENÇA PARCIALMENTE
PROCEDENTE. I. CASO EM EXAME
Ação proposta pelo autor em face do banco



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

réu, visando a declaração de inexistência de relação jurídica, restituição de valores e indenização por dano moral, em razão de descontos indevidos em benefício previdenciário. O réu alega regularidade na contratação de portabilidade realizada digitalmente, enquanto o autor impugna a validade do contrato e requer indenização.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO A questão em discussão consiste em: (i) a validade da contratação do empréstimo consignado; (ii) a existência de danos morais em decorrência dos descontos indevidos; e (iii) a forma de restituição dos valores pagos. III. RAZÕES DE DECIDIR O banco não comprovou a regularidade da contratação, não demonstrando a autenticidade do contrato. A ausência de justificativa para os débitos configura dano moral, considerando a natureza alimentar do benefício do autor. O valor da indenização por dano moral é fixado em R\$ 5.000,00, considerando a razoabilidade. A restituição deve ocorrer de forma simples, não em dobro, por ausência de violação à boa-fé objetiva pelo do réu. Os juros moratórios incidem a partir de cada



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desconto indevido. IV. DISPOSITIVO E TESE Apelações parcialmente providas para: (i) condenar o réu ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de indenização por dano moral; (ii) determinar a restituição simples dos valores; (iii) condenar o réu ao pagamento integral das custas e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação. Tese de julgamento: "1. A ausência de comprovação da regularidade da contratação implica na declaração de inexistência do débito. 2. O dano moral é configurado pela privação indevida de valores de natureza alimentar." Legislação e Jurisprudência Relevantes Citadas: CC, art. 182; CDC, art. 42, § único; STJ, REsp 1846649/MA, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, 2ª Seção, j. 24/11/2021; STJ, EResp n. 1.413.542/RS, rel. Min. Maria Thereza de Assis Moura, Corte Especial, j. 21/10/2020. (TJSP; Apelação Cível 1001907-50.2023.8.26.0369; Relator (a): Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Macaubal - Vara Única; Data do Julgamento: 11/12/2024; Data de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 11/12/2024).

APELAÇÃO – CONTRATO DE RESERVA DE CARTÃO CONSIGNADO (RCC) – REGULARIDADE DA CONTRATAÇÃO – Contrato de reserva de cartão consignado – Possibilidade – Contratação regular: – Admite-se o desconto da reserva de margem consignada pelo uso de cartão de crédito, desde que a consumidora tenha prévia ciência de tais lançamentos, não constituindo ilícito a ser indenizável.

PORTABILIDADE/REFINANCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE SEGUROS PRESTAMISTAS CORRELATOS– NÃO COMPROVADOS - DANO MATERIAL: – Descontos indevidos no benefício previdenciário- Portabilidade/Refinanciamento e seguros prestamistas correlatos não comprovados- Repactuação das condições originárias- Indenização – Lesão ao patrimônio – Demonstração – Necessidade: – A indenização por danos materiais é devida quando há a demonstração efetiva dos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prejuízos causados ao patrimônio da ofendida. Ressarcimento, contudo, que deve observar o benefício econômico auferido pela consumidora, sob pena de enriquecimento sem causa. REPETIÇÃO DE INDÉBITO – Descontos indevidos no benefício previdenciário da Autora – Existência – Restituição em dobro – Cabimento – Entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça: – Considerando que os pagamentos indevidos ocorreram após da publicação do v. acórdão proferido no julgamento do EAREsp 600.663/RS e diante da modulação de efeitos lá determinada para cobranças indevidas em serviços não públicos, cabível a restituição em dobro, com amparo no art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. DANO MORAL – Descontos indevidos no benefício previdenciário da consumidora – Indenização – Cabimento – Danos morais demonstrados na espécie: – É de rigor a reparação dos danos morais causados a consumidora, em razão dos transtornos advindos de descontos realizados, de forma indevida, em seu benefício previdenciário,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

haja vista que as consequências danosas superam, e muito, a noção de mero aborrecimento. MONTANTE - DANO MORAL – Fixação que deve servir como repreensão do ato ilícito – Enriquecimento indevido da parte prejudicada – Impossibilidade – Razoabilidade do quantum indenizatório: – A fixação de indenização por danos morais deve servir como repreensão do ato ilícito e pautada no princípio da razoabilidade sem que se transforme em fonte de enriquecimento indevido da parte prejudicada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1022624-52.2024.8.26.0562; Relator (a): Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/05/2025; Data de Registro: 09/05/2025).

DIANTE DO EXPOSTO, o voto deste Relator **NEGA PROVIMENTO** ao recurso, majorando a verba honorária devida aos patronos da parte autora para 15% do valor da condenação (art. 85, §11, do CPC).

Por fim, dou por prequestionados os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator