



**Registro: 2026.0000277636**

## ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019308-88.2025.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante DEMETRIO ESTANCOV (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO CREFISA S/A e BANCO AGIBANK S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Afastaram a preliminar e deram parcial provimento à apelação. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 27 de março de 2026.

**RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**19ª Câmara de Direito Privado**

**Apelação nº: 1019308-88.2025.8.26.0564 (processo digital)**

**Comarca: SÃO BERNARDO DO CAMPO – 8ª Vara Cível**

**Apelante: DEMETRIO ESTANCOV**

**Apelados: BANCO CREFISA S/A e BANCO AGIBANK S/A**

**MM. Juiz de primeiro grau: Gustavo Dall'Olio**

**Voto nº 53.339**

**Apelação – Empréstimo consignado e cartões de crédito consignado – Ação declaratória c.c. indenizatória – Sentença de improcedência – Irresignação parcialmente procedente. 1. Preliminar de infração ao princípio da dialeticidade. Afastamento. Peça recursal dando cumprimento ao pressuposto do art. 1.010, III, do CPC. 2. Golpe do consignado. Apelante que, imaginando contratar portabilidade de empréstimos junto ao Banco Itaú, foi ludibriado por terceiros a celebrar novos contratos de empréstimo consignado e cartões de crédito consignado junto aos bancos apelados, mediante captura de biometria facial. Ausência de manifestação livre de vontade para a contratação dos novos mútuos. Fraudadores que detinham acesso ao sistema interno de contratação das instituições financeiras. Contratos celebrados em 11.4.24 e 16.4.24. Cenário impondo que se considere inexistentes as operações impugnadas. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC e no art. 927, parágrafo único, do CC (Súmula 479 do STJ). 3. Hipótese em que, no entanto, responde o apelante pela restituição do valor que efetivamente reverteu em seu proveito (R\$**

1.038,00), creditado pela corré Crefisa. Determina-se, portanto, a compensação dos créditos recíprocos, até quanto se compensem. 4. Dobra do art. 42, parágrafo único, do CDC cabível na situação, por caracterizada infração ao princípio da boa-fé objetiva, já sob a eficácia da tese fixada no repetitivo relacionado ao EAREsp 676.608/RS, considerada a modulação ali estabelecida. Contratação levada a efeito por fraudadores que operavam internamente no sistema de contratação das instituições financeiras, sem manifestação livre de vontade do autor. 5. Dano moral caracterizado, diante da "via crucis" a que submetido o apelante em função da fraude imputável à responsabilidade civil dos bancos apelados, em meio à qual foi privado de verbas de caráter alimentar, com descontos mensais de aproximadamente R\$ 813,00, correspondentes a 25% de seus proventos de aposentadoria, por bom período. Indenização que se arbitra na importância de R\$ 5.000,00, sob a responsabilidade solidária dos réus, diante das peculiaridades do caso. 6. Sentença reformada, para proclamar a inexistência dos contratos, determinar a restituição em dobro dos valores descontados, acolher parcialmente o pedido indenizatório e autorizar, em parte, a compensação dos créditos recíprocos.

Afastaram a preliminar e deram parcial provimento à apelação.

Trata-se de ação declaratória c.c. indenizatória  
ajuizada por DEMETRIO ESTANCOV em face de BANCO CREFISA  
S/A e BANCO AGIBANK S/A.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contratou três empréstimos consignados com o Banco Itaú. Em 15.4.24, foi abordado por fraudadores que se passavam por correspondentes bancários dos bancos apelados, inicialmente por telefone e, posteriormente, por troca de mensagens pelo “WhatsApp”, oferecendo portabilidade de seus empréstimos, com vantagens de desconto nas parcelas e diminuição do saldo devedor. Afirma que os fraudadores tinham informações sensíveis sobre ele, inclusive acesso ao sistema interno das instituições financeiras de contratação de empréstimo e portabilidade. Ressalta que, em nenhum momento, buscou contratar novos empréstimos consignados, mas tão somente a portabilidade dos contratos já existentes junto ao Banco Itaú. Aduz que, sob indução dos criminosos, forneceu assinatura digital e biometria facial, imaginando estar formalizando a portabilidade. Contudo, foram contratados em seu nome: (i) empréstimo consignado junto ao Banco Crefisa, nº 097001905343, no valor de R\$ 17.785,72, em 60 parcelas de R\$ 485,00; e (ii) dois cartões de crédito consignado junto ao Agibank, nºs 1514347576 e 1514347575, ambos com limite disponibilizado de R\$ 5.251,52 e valor reservado para pagamento mínimo de R\$ 173,02. Relata que os valores dos novos empréstimos foram creditados em sua conta



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(R\$ 17.250,09 da Crefisa e R\$ 7.352,12 do Agibank, totalizando R\$ 24.602,21). Imediatamente, os fraudadores exigiram que o apelante "devolvesse" o dinheiro por "pix" para concretizar a portabilidade, o que foi por ele feito, transferindo a integralidade dos valores (R\$ 17.250,09 em uma única transferência e R\$ 7.352,12 em outra). Assevera que as instituições financeiras mantiveram os contratos e iniciaram os descontos em seu benefício previdenciário (totalizando aproximadamente R\$ 813,00 mensais, cerca de 25% do ganho líquido), sem que os empréstimos originais junto ao Itaú fossem baixados. Lavrou boletim de ocorrência (nº GL0970-1/2024) e acionou o Procon, sendo informado pelas instituições financeiras de que não havia indício de fraude. Daí a demanda, objetivando a declaração de inexigibilidade dos contratos, a restituição em dobro dos valores descontados e a condenação solidária dos réus ao pagamento de indenização por danos morais, em importância não inferior a R\$ 15.000,00.

A r. sentença julgou a ação improcedente, ao fundamento de que os bancos apelados, em todo o interregno, não concorreram para o dano, por ação ou omissão, sendo o evento



totalmente externo à prestação de serviço, fruto de culpa exclusiva do consumidor. Responsabilizou o apelante pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em 10% do valor da causa, com a nota do art. 98, §3º, do CPC (fls. 406/410).

Apela o autor, sustentando, em substância, que: (a) a fraude está presente desde a contratação, não se resumindo à mera transferência para terceiro; (b) não houve intenção de contratar os referidos empréstimos consignados; (c) foi comprovado que não buscou crédito junto aos apelados, mas tão somente a portabilidade oferecida por fraudadores; (d) os criminosos se passaram pelas instituições financeiras e tinham acesso ao sistema interno de contratação; (e) o banco não impugnou de forma específica a comunicação às autoridades policiais, nem forneceu explicações satisfatórias sobre o corresponde bancário; (f) a sentença não valorou a ausência de impugnação específica às trocas de mensagens pelo “WhatsApp”; (g) toda a trama criminosa ocorreu dentro do sistema de contratação à distância dos apelados, revelando falta de mecanismos de segurança adequados; (h) a responsabilidade das instituições



financeiras está consagrada pela Súmula 479 do STJ; (i) o valor de R\$ 815,00 é retirado mensalmente para pagamento de empréstimos fraudulentos, correspondendo a 25% dos proventos de aposentadoria; e (j) é devida indenização por danos morais, na quantia de R\$ 12.500,00, para cada instituição financeira (fls. 433/445).

2. Recurso tempestivo (fls. 432/433) e respondido, com preliminar de infração ao princípio da dialeticidade, suscitada pela corré Crefisa (fls. 449/455 e 456/464).

Não há preparo, por ser o apelante beneficiário da gratuidade da justiça (fls. 83/85).

É o relatório do essencial.

### **Princípio da dialeticidade.**

3. Não procede a preliminar suscitada nas contrarrazões, pela corré Crefisa.



Isso porque a peça recursal combate o decidido em primeiro grau, assim dando cumprimento ao pressuposto do art. 1.010, III, do CPC, pelo que se depreende já da leitura dos argumentos ali contidos e acima sintetizados.

### **Mérito.**

4. Respeitado embora o entendimento externado em primeiro grau, assiste parcial razão ao apelante.

Observe-se, de início, que o digno sentenciante fundamentou a improcedência da demanda na ausência de nexo causal entre a conduta dos bancos apelados e o dano sofrido pelo apelante, concluindo pela culpa exclusiva do consumidor, que "travou conversa por whatsapp sobre assuntos bancários com pessoa desconhecida" e fez "transferências, feitas por sua conta e risco, em favor de outra pessoa completamente desconhecida".



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Todavia, com o máximo respeito, não se pode concordar com tal raciocínio.

5. O peculiar caso dos autos revela ter existido fraude na contratação dos mútuos objeto da demanda, não se resumindo, como concluiu a r. sentença, à mera transferência de valores para terceiro.

O apelante é claro ao afirmar, e a documentação acostada aos autos isso comprova (fls. 37/55), que foi abordado por fraudadores que se passavam por correspondentes bancários dos bancos apelados, oferecendo portabilidade de seus empréstimos junto ao Banco Itaú.

É certo que os fraudadores tinham acesso ao sistema interno das instituições financeiras de contratação de empréstimo e portabilidade, conforme se depreende do histórico de troca de mensagens pelo “WhatsApp” (fls. 37/55, em especial fl. 42).

Da análise daquelas mensagens se verifica, com efeito, que o interlocutor encaminhou ao apelante, pasmem, o “link” utilizado por este último para a contratação eletrônica (v. fl. 42) – isso corroborando a conclusão de que o golpista, efetivamente, tinha acesso ao sistema das instituições financeiras apeladas. Tratava-se, frise-se bem, de “link” gerado pelo sistema da instituição financeira, tanto que, repito, a contratação do empréstimo se fez por meio dele.

Assim é que, ludibriado pelo interlocutor, o apelante, ao receber o “link” e por intermédio dele, acessou o sistema da coapelada Crefisa, forneceu biometria facial etc, imaginando estar formalizando contrato de portabilidade, conforme ainda se conclui das mensagens trocadas entre ele e o estelionatário.

Contudo, foram contratados em seu nome um empréstimo consignado junto ao Banco Crefisa e dois cartões de crédito consignado junto ao Agibank, sem que tenha havido a prometida baixa dos empréstimos com o Itaú.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Interessante observar, ainda em abono da versão do apelante, que os valores dos novos empréstimos foram creditados em sua conta em 15.4.24 e 16.4.24 e, logo em seguida, ele procedeu à transferência por “pix” para terceiros, imaginando estar concretizando a portabilidade dos contratos (v. fl. 57).

Com referência ao negócio feito com o coapelado Agibank, a situação é ainda mais grave, pois esta instituição financeira não esclareceu nem demonstrou como se deu a adesão do apelante às propostas de cartão de crédito consignado encartadas a fls. 161/174, não constando documentados dos autos os metadados correspondentes a tais operações.

Como quer que seja, tenham ou não as instituições financeiras apeladas participado conscientemente da fraude, por si ou por prepostos, o que daria na mesma, fato é que não demonstraram elas a efetiva manifestação livre de vontade do apelante para a contratação dos novos mútuos.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Daí que não se pode falar em culpa exclusiva do consumidor, mas sim em falha na prestação dos serviços pelos bancos apelados, que permitiram que terceiros, operando internamente em seus sistemas de contratação ou mediante correspondentes bancários, ludibriassem o apelante para a celebração de contratos que ele não tinha a intenção de firmar.

Em face desse cenário, considero que deve ser proclamada a inexistência dos negócios jurídicos em discussão e, conseqüentemente, a inexigibilidade dos débitos a eles relacionados, com a condenação dos bancos apelados à restituição dos valores debitados do benefício previdenciário do apelante.

Aplica-se à hipótese, para dizer o mínimo, a teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC e no art. 927, parágrafo único, do CC (Súmula 479 do STJ).

6. Anoto, contudo, que o valor creditado pela Crefisa foi de R\$ 17.250,09, e o valor transferido por “pix” foi de R\$



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

16.212,09 (v. fl. 57). Assim, o apelante se beneficiou da quantia de R\$ 1.038,00, que deverá ser por ele restituída à apelada Crefisa, mediante compensação entre os créditos recíprocos.

Os cálculos da compensação, e da restituição devida pelo Agibank, haverão de aplicar correção monetária desde as datas dos lançamentos a crédito ou a débito, segundo o índice estabelecido no art. 389, parágrafo único, do CC, com a redação que lhe foi dada pela Lei 14.905/24.

Os juros de mora serão computados à taxa estabelecida pelo art. 406, § 1º, do CC, com a nova redação (Selic – IPCA), inclusive para os descontos anteriores à vigência do aludido diploma (Tema 1.368 do STJ, com a interpretação que lhe vem sendo dada para situações em que são diversos os termos iniciais da atualização monetária e dos juros, v.g. AgInt. no AREsp. 2059743/RJ, 4ª T., Rel. Min. ANTONIO CARLOS FERREIRA, j. 17.2.25). Haverão de ser contados de cada um daqueles lançamentos (Súmula 54 do STJ), exclusivamente sobre os valores a serem restituídos pelos apelados,

porquanto o apelante não foi constituído em mora, no que concerne ao valor que haverá de restituir.

7. Cabível, ainda, a aplicação da dobra do art. 42, parágrafo único, do CDC.

Os contratos em questão constam ter sido celebrados em 11.4.24 e 16.4.24 (fls. 161/174 e 358/369), já sob a eficácia da tese relacionada à boa-fé objetiva, fixada no EAREsp 676.608/RS, uma vez que ultrapassada a modulação estabelecida no julgado.

Confira-se:

"(...) 13. Fixação das seguintes teses. **Primeira tese: A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 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.** Segunda tese: A

ação de repetição de indébito por cobrança de valores referentes a serviços não contratados promovida por empresa de telefonia deve seguir a norma geral do prazo prescricional decenal, consoante previsto no artigo 205 do Código Civil, a exemplo do que decidido e sumulado no que diz respeito ao lapso prescricional para repetição de tarifas de água e esgoto (Súmula 412/STJ). Modulação dos efeitos:

**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, as quais apenas serão atingidas pelo novo entendimento quando pagas após a data da publicação do acórdão" (EAREsp 676.608/RS, Corte Especial, Rel. Min. OG FERNANDES, j. 21.10.20, DJe de 30.3.21.).**



E, efetivamente, ao permitir que fraudadores, operando no sistema interno de contratação ou mediante correspondentes bancários, celebrassem contratos de empréstimo sem manifestação livre de vontade do consumidor, os bancos apelados, ainda a se abstrair a má-fé, no mínimo faltaram com a ética que se deve esperar de todo aquele que fornece serviços ao consumidor.

Daí a infração ao princípio da boa-fé.

8. No que concerne aos danos morais, parece-me evidente que o apelante enfrentou desgaste e perda de tempo ao se deparar com a feitura de empréstimo consignado e cartões de crédito consignado por ele não solicitados, além de ter sido privado de verbas de caráter alimentar, com descontos mensais de aproximadamente R\$ 813,00, correspondentes a 25% de seus proventos de aposentadoria.

É importante destacar que o apelante não fez uso dos valores creditados em sua conta, uma vez que, assim que teve



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ciência dos créditos, imaginou estar procedendo à portabilidade de seus contratos junto ao Banco Itaú e transferiu os valores conforme orientação dos fraudadores.

E não há como se desconsiderar a "via crucis" percorrida pelo apelante, para conseguir o cancelamento das contratações fraudulentas.

Em face desse peculiar contexto e diante dos critérios adotados por esta Turma Julgadora em hipóteses análogas, à luz da técnica do desestímulo, tenho que a indenização deve ser arbitrada na quantia global de R\$ 5.000,00, sob a responsabilidade solidária dos apelados.

Tal importância experimentará correção monetária a partir da data da conclusão do julgamento deste recurso (Súmula 362 do STJ), e será acrescida de juros de mora, contados da data da celebração do primeiro dos contratos (Súmula 54 do STJ), segundo os índices e taxas acima já estabelecidos.



9. Em suma: a r. sentença será reformada, para proclamar a inexistência dos contratos de empréstimo consignado e cartões de crédito consignado, determinar a restituição em dobro dos valores descontados do benefício previdenciário do apelante, acolher o pedido de condenação ao pagamento de indenização por danos morais, nos termos acima especificados, e autorizar a parcial compensação dos créditos recíprocos, até quanto se compensem.

A solução que ora se dá ao litígio implica vitória integral do apelante, razão pela qual as verbas de sucumbência devem ser suportadas integralmente pelos apelados, de forma solidária (Súmula 326 do STJ).

Os honorários devidos ao advogado do apelante são arbitrados em 10% sobre o valor global da condenação.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Posto isso, meu voto **afasta** a preliminar e **dá**  
**parcial provimento** à apelação.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI  
Relator