



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000289749**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021862-57.2024.8.26.0361, da Comarca de Mogi das Cruzes, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelado IRANI DONIZETI DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado 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 CRISTINA DI GI-  
AIMO CABOCLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO  
RANGEL DESINANO.

São Paulo, 31 de março de 2026.

**JOSÉ WILSON GONÇALVES**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação nº. 1021862-57.2024.8.26.0361**

Apelante: Banco Agibank S/A

Apelado: Irani Donizeti dos Santos

Origem: Mogi das Cruzes – 5ª Vara Cível

Juiz: Gustavo Alexandre da Câmara Leal Belluzzo

**Voto nº. 8.111**

Valor da causa: R\$ 41.432,14

Ajuizamento: 14/11/2024

DECLARATÓRIA NEGATIVA C/C REPETIÇÃO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DO RÉU. ACOLHIMENTO. Culpa exclusiva do autor. Caracterização. Operações realizadas pelo autor, por link recebido por SMS, fora dos canais oficiais da instituição financeira. Pixes dentro do limite previamente definido no aplicativo. Ação improcedente. RECURSO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu em face da sentença a fls. 343-349, proferida na ação declaratória inexigibilidade de débito c/c repetição de indébito e indenização por danos morais, ajuizada por Irani Donizeti dos Santos contra Banco Agibank S/A, a qual julga procedente a ação, nestes termos:

(...)

No mérito, a ação é procedente.

A parte autora demonstra, à saciedade nos autos, que não celebrou com a parte requerida qualquer contrato válido que justificasse os descontos realizados em seu benefício previdenciário, conforme informam os documentos de fls. 67/70 onde se verifica que a existência de contrato de nº 1519332479 como ativo e respectivos

descontos das parcelas do referido contrato.

É que sendo uma instituição bancária deve responder pelos riscos de sua atividade e assim tem o dever de celebrar os contratos e certificar-se de que esteja a contratar com a pessoa verdadeira e não com um fraudador inescrupuloso, o que poderia ter sido evitado caso a parte requerida fosse mais diligente e exigisse do interessado a exibição de documentos originais, ou que exigisse a autenticidade de firmas, o que certamente evitaria a ação destes criminosos que somente agem porque sabem que o requerido não se mostra severo e diligente na aplicação de normas de segurança mínimas na contratação.

Verdade é que a parte requerida no seu interesse de lucro e aumento de participação no mercado acaba por afrouxar as diligências mínimas de verificação de idoneidade da identidade do interessado em contratar e assim agindo, com nítida negligência e imprudência, permite a ocorrência de danos a terceiros inocentes como ocorreu com a parte autora que teve o nome maculado por conta do ato de contratação da parte requerida que não se pautou pela adoção de regras básicas e de segurança de que contratava com determinada pessoa e exigindo desta maior comprovação da identidade.

Evidente que se trata de um contrato de massa, que envolve um número expressivo de contratantes de forma que se parte requerida exigisse maiores requisitos do interessado para lhe conceder acesso ao serviço, evitaria estes tipos de fraude que ocorrem justamente porque os fraudadores sabem das facilidades na contratação destes empréstimos, no que a parte requerida ao fornecer o crédito à alguém, sem verificar de forma segura a idoneidade da identidade deste interessado deverá responder pelos danos causados a terceiros inocentes até porque já contabilizou a parte requerida, ao celebrar o contrato sem maiores exigências e verificações os eventuais prejuízos que o negócio pode gerar caso exista a constatação de fraude, no que para ela sai mais barato correr o risco e não perder o negócio do que aparelhar-se melhor e passar a exigir mais elementos de demonstração de idoneidade documental do

interessado, correndo o risco de perder mercado para outra empresa do mesmo seguimento que seja menos exigente na contratação.

Portanto, diante da inexistência de contratação válida, a requerida deve ser responsabilizada pela devolução dos valores indevidamente descontados.

A restituição em dobro encontra respaldo no entendimento consolidado de que, quando há cobrança indevida sem justificativa plausível, o consumidor tem direito à repetição do indébito em valor equivalente ao dobro do que lhe foi retirado, acrescido de correção monetária e juros.

Dessa forma, demonstrada a falha na prestação do serviço, o dano material decorrente dos descontos indevidos e o prejuízo moral suportado pela autora, impõe-se a condenação da requerida à devolução dos valores descontados em dobro.

Diante do apurado, resta demonstrado o evento danoso, consistente na negativação do nome da parte autora junto dos cadastros de devedores, mesmo não tendo efetuado qualquer negócio com a parte requerida o que se deu por culpa manifesta desta e que acarretou à parte autora inequívoco constrangimento, abalo, tristeza, angústia, sofrimento, considerado-se também que embora pudesse a parte requerida evitar, permitiu a ocorrência desta situação constrangedora, vexatória e humilhante, que restou experimentada pela parte autora, de forma que deva ser responsabilizado pelos danos morais causados, pois demonstrada a conduta nociva, o nexo causal e o resultado danoso.

O dano moral deve ser correspondentemente indenizado para diminuir e suavizar as conseqüências decorrentes do ato nocivo de outrem que venha a causar um prejuízo moral experimentado pela vítima sem que isso importe em enriquecimento sem causa, devendo-se considerar as peculiaridades de cada caso, sempre evitando-se os abusos e os excessos.

Assim, tem-se que a indenização pelo dano moral deve ser fixada em patamares mais condizentes com a extensão e a intensidade do fato ocorrido, suas circunstâncias e conseqüências, considerando-

se a situação pessoal e econômica das partes, bem como, as peculiaridades evidenciadas no caso trazido, o que leva a se reconhecer que as conseqüências do ato culposo da parte requerida, acarretaram à parte autora um sensível e relevante constrangimento moral, claramente passível de ser reparado economicamente, como modalidade compensação.

O valor dessa indenização, entretanto, não pode ser tão insignificante a ponto de não conter nenhum efeito inibidor, mas não pode ser exagerado a ponto de se desconsiderar a extensão, a intensidade e a repercussão dos fatos e o grau do dano, bem como, a situação socioeconômica da pessoa atingida e o patrimônio da pessoa ofensora, observado o caráter compensatório e pedagógico da indenização moral, para evitar novos danos futuros. Assim, as condições pessoais e econômico-financeiras dos envolvidos, assim como o grau da ofensa moral, sua repercussão perante terceiros e perante as pessoas do convívio dos envolvidos, devem levar a se fixar a indenização de forma moderada, justa e correspondente ao dano moral efetivamente sofrido.

(...)

Ante o exposto e por tudo o mais que dos autos consta, JULGO PROCEDENTE a ação movida por Irani Donizeti dos Santos e Outros contra Banco Agibank S.A., e o faço para DECLARAR inexistente e inexigível os débitos e os contratos nº 1519332479 e \*\*\*\*\*2478 no valor total de R\$ 28.423,08, objeto dos autos, bem virtude da inexistência de contratação pela parte autora, bem como as transações em cartão de crédito no valor total de R\$3.009,06. Ademais, CONDENO a parte requerida a pagar à parte autora, indenização pelos danos morais sofridos, fixados no valor expresso de R\$ 10.000,00, (dez mil reais) a ser atualizado pela Tabela do Tribunal de Justiça a contar do arbitramento e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a contar do arbitramento, até o efetivo pagamento. CONDENO a requerida à devolução em dobro dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora, acrescidos de correção monetária desde cada desconto indevido e juros de mora a partir da citação. Sucumbente, responde a

requerida pelo pagamento das custas, despesas processuais e dos honorários advocatícios do patrono do autor que fixo em 20% sobre o valor da condenação, corrigido, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Fls. 352-353: Embargos de declaração.

Fls. 418: Despacho:

Vistos.

A parte autora ofereceu, com fundamento no artigo 1022, II, do CPC, embargos de declaração da sentença de fls. 343/349, alegando, em síntese, que esta contém erro e/ou omissão e, assim pede o acolhimento dos embargos a fim de que seja sanado o vício.

Os embargos foram interpostos dentro do prazo legal.

É o relatório, DECIDO. Realmente houve equívoco quando da digitação da sentença.

Portanto, acolho os embargos de declaração para sanar a obscuridade, esclarecendo que os honorários advocatícios fixados em 20% devem incidir sobre a soma total dos valores decorrentes da procedência dos pedidos, ou seja, sobre os montantes reconhecidos a título de danos morais, danos materiais e valor declarado inexigível.

Na parte que não foi objeto de correção, persiste a sentença tal como está lançada.

**Fls. 355-374: Razões de apelação.** Afirma que as contratações são válidas, pois foram realizadas no formato digital, por meio de SMS, com biometria facial, documento pessoal e IP. Assim, o banco demonstrou, de forma cabal, que o contrato celebrado foi realizado, respeitando veementemente o princípio da boa-fé e em atendimento ao que dispõe o CDC. Sustenta que, ao contrário do que alega o autor, bem como do entendimento proferido na sentença, sem qualquer cautela, o autor optou por realizar os empréstimos junto à instituição financeira e transferir os valores para terceiro estranho, tratando-se de fortuito externo. Esclarece que o golpe do WhatsApp é amplamente divulgado por diversos canais externos e pelo banco réu,

sendo evidente, portanto, que, se o autor recebeu qualquer mensagem pelo WhatsApp de terceiro alegando ser representante da instituição recorrente, era seu dever tomar a devida cautela e confirmar se o contato era oficial e válido. Ademais, conforme os prints carreados junto à inicial, é possível identificar que o número do golpista é totalmente divergente dos informados pela recorrente e não é verificado (sem o sinal de verificação). Ou seja, inexistente qualquer fortuito interno para que seja aplicada a Súm. 479 do STJ, dado que o autor anexou as documentações e realizou todo o procedimento, não havendo qualquer falha interna de segurança do banco. Assim, pugna pela impossibilidade de declarar a nulidade do contrato, de determinar a restituição dos valores e, ainda, pela inexistência de dano moral indenizável. Alega que a única intenção da parte autora é locupletar-se indevidamente, acreditando que, ao informar suposta falha na prestação de serviço, a ensejar a inversão do ônus da prova, nada teria que provar. Isso se diz, pois nem ao menos houve a comprovação da existência de fraude na celebração do contrato. Assim, requer a condenação do autor em litigância por má-fé processual. Requer a reforma da sentença para que a ação seja julgada improcedente.

**Fls. 423-432: Contrarrazões.**

Preliminarmente, alega a ausência de dialeticidade recursal, vez que o juízo foi extremamente claro ao fundamentar que o recorrente era responsável, em virtude de ter permitido uma operação na qual não demonstrou a ocorrência de contratação regular, já que o número de telefone divergia do número do autor, assim como o endereço e outros fatores. Em relação aos contratos aqui discutidos (nº 1519332478 e nº 1519332479), apresentam diversas informações incorretas, como: o número de telefone apresentado no contrato é (047999847294), enquanto o telefone do autor é (011947250651). Como segunda divergência, destaca que o endereço que consta no contrato de financiamento está incorreto: o contrato objeto da impugnação afirma que a recorrida reside em Alberto Torres, logradouro Jardim Juliana, Mogi das Cruzes/SP, e o autor reside na Av. Prefeito Francisco Ribeiro Nogueira, nº 5450, apto. 31-A, Mogi Moderno, Mogi das Cruzes/SP. Ademais, outro severo indício de fraude no contrato de empréstimo é o correspondente bancário de Sorocaba/SP, ao passo que o recorrido reside em Mogi das Cruzes/SP, ou seja, há 160,7 km de distância. Afirma que, em relação ao contrato nº 1519332479, não há qualquer indício de

verossimilhança ou credibilidade à requerida. Trata-se de documento desnecessário para o deslinde da presente ação, uma vez que sequer foi objeto de impugnação pelo recorrido na peça inicial, que não nega que tenha contrato de cartão de crédito consignado junto ao banco recorrente, apenas afirma que o contrato não é objeto desta lide. Diante do exposto, resta demonstrado que todos os aceites e a escolha das condições de contratação foram realizados pelos golpistas, em evidente vício de manifestação de vontade e falha de segurança do aplicativo da requerida. Pois a mera selfie do requerente e a digitalização de documentos pessoais são insuficientes para atestar a contratação e a manifestação de vontade clara do requerente, até porque, como elucidado na inicial, os golpistas obtiveram esses documentos mediante induzimento a erro do requerente, que acreditava estar contratando refinanciamento dos empréstimos, por valores e parcelas menores do que os anteriormente detinha, e não novo empréstimo. Assim, requer o não conhecimento do recurso por ausência de dialeticidade recursal ou o seu desprovimento.

**É o relatório.**

**Passo a votar.**

A apelação é tempestiva, acompanhada de preparo (fls. 375-279), o apelante tem legitimidade (réu), está caracterizado o interesse recursal (sentença de procedência) e não se cogita de deficiência estrutural do recurso.

Não há ofensa à dialeticidade que justifique o não conhecimento da apelação, dado que o apelante cumpriu adequadamente com os requisitos do art. 1.010 do CPC, expondo a sua irresignação com os fundamentos da sentença apelada.

Cuida-se de alegação de fraude envolvendo a contratação de empréstimo consignado e o refinanciamento de empréstimo pessoal, com posterior transferência dos valores a terceiros. Os contratos impugnados são os de nº 1519332478, no valor de R\$ 2.646,16, e nº 1519332479, no valor de R\$ 3.387,83.

Consta dos autos que foram realizadas transferências via Pix nos valores de R\$ 6.004,49, R\$ 1.867,14 e R\$ 1.141,92 em favor de terceiro - Eduardo Ma-

rinho Santos.

Embora o autor sustente, em contrarrazões, a existência de divergência nos dados das contratações, verifica-se que, na petição inicial, relata ter recebido contato telefônico de suposto representante da instituição financeira e que seguiu as instruções repassadas pelo terceiro fraudador.

Conforme se extrai do áudio disponibilizado por meio do link indicado a fls. 2, o golpista informa que o autor receberia um link para confirmação da transação. Depreende-se, assim, que o próprio autor procedeu à confirmação da operação por meio do referido link e, posteriormente, realizou a transferência integral dos valores ao suposto correspondente bancário, conforme narrado a fls. 3.

Observa-se, ainda, a fls. 28, que, após a confirmação da proposta encaminhada por SMS, o banco emitiu documento intitulado “análise de proposta”, no qual consta aviso expreso de alerta contra golpes, consignando que a instituição não solicita depósitos ou transferências aos consumidores. Ainda assim, ignorando o aviso, o autor efetuou transferências para conta de terceiro mantida em instituição bancária diversa.

Ressalte-se, ademais, que, nos dias subsequentes, o autor realizou diversas outras transações e operações via Pix, o que evidencia que não houve invasão por terceiros e perda de acesso ao aplicativo bancário. As movimentações foram efetivadas com utilização regular das credenciais do correntista, revelando que as operações ocorreram por sua conta e risco.

Nesse contexto, não se verifica nexos causal entre a conduta da instituição financeira e os danos alegados, porquanto as transferências decorreram de ato voluntário do próprio autor, em atendimento a orientações de terceiro estranho à relação contratual.

Outrossim, inexistente comprovação de que os valores transferidos tenham extrapolado o limite diário de Pix previamente estabelecido pelo próprio correntista no aplicativo bancário.

Ademais, a alegação de que o correspondente bancário estaria localizado em município diverso daquele de residência do autor não possui relevância para o deslinde da controvérsia, tendo em vista que a contratação foi realizada integral-



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mente em formato digital. Em operações dessa natureza, inexistente exigência de comparecimento físico ou de proximidade geográfica entre as partes, sendo plenamente possível a formalização do contrato por meio eletrônico, independentemente da localidade do correspondente. Assim, a distância entre Mogi das Cruzes/SP e Sorocaba/SP, por si só, não constitui indício de irregularidade ou fraude na contratação.

Desse modo, DÁ-SE PROVIMENTO ao recurso, para julgar a ação improcedente, condenando-se o autor ao pagamento das custas e despesas processuais, incluindo-se as devidas ao erário, e, ao advogado do réu, seus honorários, fixados em 20% do valor da causa, corrigida pelo IPCA, a partir do ajuizamento, e com juros de mora pela Selic, contados do trânsito em julgado, nos termos dos arts. 389 e 406, § 1º, do Código Civil.

Observe-se, contudo, a gratuidade.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

RELATOR