



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000356146

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023020-21.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelado LINDAURA REGINA NATALINO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. V (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **DERAM PARCIAL PROVIMENTO ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 20 de abril de 2026.

RUI PORTO DIAS

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1023020-21.2023.8.26.0576

Apelante: Banco Agibank S/A

Apelado: Lindaura Regina Natalino

Comarca: São José do Rio Preto - 5ª Vara Cível

Juiz(a) de 1ª Instância: Angelo Marcio de Siqueira Pace

Voto nº 6606

APELAÇÃO. Ação declaratória c/c reparação por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Irresignação do réu. Cabimento em parte. Cartão de crédito consignado não contratado. Contrato digital que não consta com assinatura, documentos da parte, tampouco comprovado o depósito do valor na conta da autora e uso do cartão. Apresentada apenas uma foto da autora tirada dentro de uma suposta agência bancária. Relação jurídica não demonstrada. Devolução dos valores de forma simples, inteligência do artigo 42, parágrafo único, parte final, do CDC. Banco que também foi vítima do ato criminoso. Termo inicial dos juros de mora. Incidência a partir do desembolso. Súmulas 54 do STJ. Danos morais não caracterizados. Meros aborrecimentos inerentes à vida em sociedade, dos quais não se evidencia terem gerado abalo psíquico ou social. Sentença reformada em parte. RECURSO do réu PARCIALMENTE PROVIDO.

VISTOS.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 285/289, cujo relatório se adota, que julgou procedente em parte o pedido para a) declarar a inexigibilidade do contrato nº 1505603156; b) condenar o réu a pagar à autora, em dobro, as parcelas debitadas de seu benefício a título da contratação mencionada, que deverá ser corrigido monetariamente a partir de cada débito e acrescido de juros de mora desde a citação e c) condenar o requerido a reparar a autora pelo dano moral suportado, fixando o valor de tal indenização em R\$3000,00 (três mil reais). O montante da indenização por dano moral, conforme a orientação predominantemente no Superior Tribunal de Justiça, será corrigido monetariamente a partir da sentença. Os juros, ao contrário, retroagirão ao fato danoso respectivo (contratação mediante fraude) por se tratar de responsabilidade aquiliana. A



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atualização monetária e os juros observarão o disposto nos artigos 389, parágrafo único, e 406, §§ 1º a 3º, do Código Civil. Condenou o requerido a arcar com as custas do processo e honorários de sucumbência arbitrados em 15% sobre o valor da condenação.

Às fls. 293/320 há recurso de apelação do requerido para alteração do julgado, alegando, em síntese, que o contrato é válido. Sustenta que o contrato foi firmado por meio de biometria facial e o cartão foi utilizado. Alega a ausência de danos materiais e morais indenizáveis. Subsidiariamente, pleiteia que o termo inicial dos juros seja a partir do arbitramento; que a devolução dos valores se dê forma simples; diminuição do valor fixado a título de danos morais e compensação do valor depositado na conta da apelada.

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 326/339.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e recolhido o preparo (fls. 341).

Não consta oposição ao julgamento virtual.

É O RELATÓRIO.

O recurso merece parcial provimento.

Conforme entendimento pacificado pelo Superior Tribunal de Justiça, nos termos da Súmula 297, “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Aplicando-se a responsabilidade objetiva, atribui-se à instituição financeira o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação do serviço ao consumidor ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (artigos 6º, VIII, e 14, § 3º, II do Código de Defesa do Consumidor), ônus do qual não se desincumbiu o requerido.

Em se tratando de relação de consumo, cabível a inversão do ônus da prova, considerando ser a autora hipossuficiente ante ao requerido.

Desta feita, caberia ao banco apresentar o contrato de empréstimo, assinado pela autora, ainda que de forma digital, bem como o comprovante de depósito do valor na conta da autora, o que não fez.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No contrato apresentado nos autos, extemporaneamente diga-se, consta unicamente uma foto da autora dentro de uma suposta agência bancária (fls. 182/199).

Os documentos juntados às fls. 200/245 e 248/279 não comprovam nenhuma utilização do cartão, não houve saque, tampouco compra.

Assim, o banco não se desincumbiu da comprovação de suas alegações, não havendo outra saída que não o reconhecimento da ocorrência de fraude.

Inafastável, portanto, a responsabilização do réu pelos danos sofridos pela autora, visto que não dispôs de medidas de segurança suficientes a impedir que o intento criminoso se concretizasse.

Deste modo, verifica-se que a instituição financeira falhou na prestação de seus serviços, sendo cabível a restituição dos valores descontados indevidamente.

Nesse sentido, inclusive, a Súmula 479, do C STJ: “*A instituição financeira responde pelo defeito na prestação de serviço consistente no tratamento indevido de dados pessoais bancários, quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor.*”

Sobre o tema é o entendimento do E. TJSP:

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo do requerido. Negativação do nome do requerente. Operações bancárias inexistentes ante a ausência de demonstração de efetiva contratação, ônus que cabia ao banco. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras. Danos morais configurados pelo apontamento indevido constante no cadastro de inadimplentes. Indenização fixada em R\$ 8.000,00 que não comporta a redução pleiteada pela instituição financeira diante do significativo desgaste imposto ao autor para a resolução da questão. Termo inicial dos juros de mora sobre o montante arbitrado a título de indenização por danos morais. Alteração, de ofício, para que incidam a partir da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

data do evento danoso, em conformidade com a Súmula nº 54, do STJ. Matéria de ordem pública Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1021592-32.2023.8.26.0405; Relator (a): REGIS RODRIGUES BONVICINO; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2024; Data de Registro: 31/07/2024)

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM REPETIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – CRÉDITO CONSIGNADO – PARCIAL PROCEDÊNCIA – RECURSO DO RÉU – Ficando constatada por perícia a falsidade da assinatura aposta no contrato juntado pelo réu na contestação, que não produziu prova da idoneidade da relação jurídica, impositiva a declaração de inexistência do negócio, impondo-se a condenação do banco réu à repetição de indébito das prestações indevidamente deduzidas de folha de pagamento, que deverá ser feita de forma simples, ante a possibilidade da ocorrência de engano justificável, decorrente da ação de terceiros fraudadores, especialmente à míngua de elementos de convicção que tenha havido participação ou conivência de preposto do réu – Ocorrência de dano moral caracterizado pelo comprometimento da renda alimentar da vítima - A indenização por dano extrapatrimonial deve ser reduzida para R\$ 10.000,00, o que se mostra suficiente para compensar o abalo gerado, sem constituir em enriquecimento sem causa, ante a ausência de repercussões extraordinárias – Ação parcialmente procedente em menor extensão - Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1007382-98.2022.8.26.0602; Relator (a): Walter Fonseca; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2024; Data de Registro: 31/07/2024)

Quanto à restituição dos valores, deve ocorrer de forma simples,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

devendo ser reformada a sentença.

O artigo 42, parágrafo único, do CDC, estabelece: *“o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável”*.

Desta feita, para que haja o ressarcimento em dobro, impõe-se o exame da ausência de engano justificável, que resulte na quebra de boa-fé contratual, devendo haver elemento nos autos que evidencie que a cobrança indevida advenha de ato consciente do fornecedor de serviços.

E, no caso dos autos, tratou-se de fraude perpetrada por terceiros, não podendo se olvidar que o banco também tenha sido vítima de ação criminosa, o que não subtrai sua boa-fé objetiva e desautoriza a devolução do indébito dobrada, especialmente à míngua de elementos reveladores de ação ou conivência de seu preposto na ação fraudulenta.

Sob tal arcabouço, na espécie, repita-se, não se vislumbra violação à boa-fé objetiva, tampouco má-fé por parte da instituição financeira a ensejar a punição; pois, em uma situação como a aqui examinada, e conforme já exaltado, os descontos foram realizados com base em contrato celebrado (ainda que reconhecida sua posterior ilicitude).

Assim, não se permite na espécie distinguir violação à boa-fé objetiva, mostrando-se os descontos havidos sob engano justificável de elisão à penalidade nos termos do parágrafo único do artigo 42 do CDC.

Quanto a eventual valor disponibilizado à parte autora, caso o requerido comprove documentalmente a transferência para a conta bancária da autora, deverá ser devolvido o valor ao requerido, autorizando-se a compensação, sob pena de enriquecimento ilícito, o que poderá ser feito em cumprimento de sentença.

No que concerne aos danos morais, devem ser afastados.

Os fatos narrados não acarretaram maiores transtornos que possam ultrapassar o mero aborrecimento. É preciso que haja abalo, mais ou menos sério, a direitos da personalidade, ofensa da honra, violação da intimidade ou da saúde.

No caso, não houve qualquer situação concreta de consequência maléfica a revelar o direito a indenização por danos morais. O dano moral não se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

presta a indenizar o mal sofrido, mas para se reconhecer de fato a ocorrência do sofrer da parte que lhe pede.

Em suma, meros aborrecimentos inerentes à vida em sociedade, dos quais não se evidencia terem gerado abalo psíquico ou social, ofensa a direito da personalidade, não autorizam o deferimento de indenização.

Nesse sentido:

APELAÇÃO CÍVEL. Associação. Declaratória de inexistência de relação contratual c.c. danos morais. Irresignação da requerida. Acolhimento. Dano moral. Inocorrência. Ausência de efetiva violação de direitos da personalidade. Mero aborrecimento não gera condenação por dano moral. Sentença reformada. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1000609-55.2024.8.26.0541; Relator (a): Pastorelo Kfoury; Órgão Julgador: 7ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santa Fé do Sul - 2ª Vara; Data do Julgamento: 22/08/2024; Data de Registro: 22/08/2024)

Já no que concerne aos juros de mora incidentes sobre os valores a serem restituídos, verifica-se que foram fixados em sentença desde a citação, o que também merece reparo.

No caso concreto, é aplicável o enunciado nº 54 da Súmula do STJ, de modo que a data do evento danoso, ou seja, a data de cada desembolso, deve ser considerada como termo inicial para o cômputo dos juros de mora, por tratar-se de responsabilidade extracontratual, vez que não comprovada a existência de relação jurídica entre as partes.

Assim, com a parcial inversão do julgamento verifica-se que houve sucumbência recíproca, dado que os litigantes tiveram parte de suas pretensões afastadas, o que justifica que cada parte arque com metade das custas e despesas processuais.

Além disso, tendo em vista o disposto no artigo 85, §14, do CPC, o qual veda a compensação dos honorários em caso de sucumbência parcial, fixa-se a verba em R\$1.000,00 (mil reais), devidos por cada parte ao patrono adverso, já



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

observada a atuação da fase recursal, de modo a evitar o aviltamento do exercício da advocacia, observada a gratuidade da justiça quanto à autora.

Ante o exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do réu, para o fim de afastar a condenação por danos morais e determinar que a devolução dos valores se dê de forma simples, autorizada a compensação e modificado o termo inicial dos juros de mora, com alteração da sucumbência, conforme exposto.

Consideram-se prequestionados todos os temas e dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em vista que as matérias foram, efetivamente, decididas neste recurso.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa, nos termos do artigo 1.026, §2º, do CPC.

RUI PORTO DIAS

Relator