



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000127774**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1026190-26.2023.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelado CARLOS HUMBERTO AVANÇO.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

**REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1026190-26.2023.8.26.0309

Apelante: Banco Agibank S/A

Apelado(a): Carlos Humberto Avanço

Juiz(a) de Direito: Raphael Magno Resende Santos

**Voto nº 4.354/pms**

***Ementa.*** DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RESTITUIÇÃO DE VALORES DESCONTADOS. DANO MORAL. NÃO CONFIGURAÇÃO. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

**I. CASO EM EXAME**

1. Apelação interposta pelo réu contra sentença que declarou a inexistência de relação jurídica referente a contrato de empréstimo pessoal impugnado pelo autor, determinou a cessação definitiva dos descontos em benefício previdenciário, condenou à restituição simples dos valores descontados e ao pagamento de indenização por danos morais, além de custas e honorários advocatícios.

**II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO**

2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se é admissível a juntada de documentos em sede de apelação à luz dos arts. 434 e 435 do CPC; (ii) estabelecer se houve contratação válida de empréstimo ou falha na prestação do serviço bancário decorrente de fraude praticada por terceiros; e (iii) determinar se os descontos indevidos em benefício previdenciário configuram dano moral indenizável.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. Incumbe ao réu instruir a contestação com os documentos necessários à comprovação de suas alegações, sendo inadmissível a juntada posterior em apelação quando não caracterizada hipótese de documento novo, operando-se a preclusão consumativa. Na hipótese, ademais, o Banco nem sequer colacionar documento algum à apelação.

4. Aplica-se o CDC às instituições financeiras, sendo objetiva a responsabilidade do banco por falha na prestação do serviço e no dever de segurança.

5. A contratação fraudulenta, inserida no contexto do

denominado “golpe da falsa portabilidade”, evidencia vulnerabilidade agravada do consumidor idoso e hipervulnerável, impondo maior rigor no dever de cautela da instituição financeira.

6. A ausência de comprovação da regularidade da contratação, aliada à abertura de conta, liberação de crédito e movimentação financeira por terceiros, revela falha grave nos mecanismos de controle e segurança do banco.

7. Não comprovada a efetiva fruição do crédito pelo autor, é inviável o acolhimento do pedido de compensação para evitar alegado enriquecimento ilícito.

8. O desconto indevido em benefício previdenciário, desacompanhado de circunstâncias agravantes ou prova de abalo relevante aos direitos da personalidade, não configura dano moral indenizável, constituindo mero aborrecimento.

#### IV. DISPOSITIVO

9. Apelação cível conhecida e parcialmente provida.

*Dispositivos relevantes citados:* CPC, arts. 434, 435, parágrafo único, 81; CDC, arts. 2º, 3º, § 2º, 14 e 39, IV; CC, arts. 104, 107 e 406; Lei nº 10.741/03.

*Jurisprudência relevante citada:* STJ, AgInt no AREsp nº 1.734.438/RJ; AgInt no AREsp nº 2.084.990/GO; AgInt no AREsp nº 1.611.144/MS; REsp nº 2.222.178/SP. TJSP, Apelação Cível nº 1006698-58.2024.8.26.0068; Apelação Cível nº 1014546-87.2024.8.26.0071.

Trata-se de apelação interposta pelo réu em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou procedente o pedido para

1) *DECLARAR a inexistência de relação jurídica entre as partes referente ao contrato de empréstimo pessoal impugnado pelo autor;* 2) *DETERMINAR que o réu cesse definitivamente os descontos relacionados ao referido contrato no benefício previdenciário do autor, tornando definitiva a tutela anteriormente concedida;* 3) *CONDENAR o réu à devolução dos valores já descontados do benefício do autor, na forma simples, com correção monetária pelo IPCA desde cada desembolso e juros de mora, de acordo com o art. 406 do CC, desde a citação;* 4) *CONDENAR o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), com correção monetária pelo IPCA a partir desta sentença (Súmula 362 do STJ) e juros de mora, de acordo com o art. 406 do CC, desde a citação.* Custas e honorários pelo réu, fixados em 10% do valor atualizado da condenação (fls. 213/217).

Apela o réu, requerendo a juntada de documentos, com fulcro no art. 435, parágrafo único, do CPC, sob o argumento de que foram localizados após diligências e comprovam a contratação e a utilização do cartão. **No mérito**, que a contratação é válida e regular, realizada digitalmente mediante biometria facial, em conformidade com a Instrução Normativa n. 138 do INSS e com os arts. 104 e 107 do CC; que houve a efetiva disponibilização do crédito na conta da parte autora via TED, no valor de R\$ 13.503,00, omitida na inicial. **Subsidiariamente**, que haja a compensação dos valores creditados, devidamente atualizados desde a liberação, para evitar enriquecimento ilícito; que não houve ato ilícito ou dano moral, tratando-se de mero aborrecimento e sem comprovação de situação vexatória; que a parte apelada deve ser condenada por litigância de má-fé, nos termos do art. 81 do CPC, por alterar a verdade dos fatos (fls. 220/232).

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo (fls. 233/238).

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 250/259) e não houve oposição ao julgamento virtual.

É o **relatório**.

Em apertada síntese, narra o autor receber aposentadoria pelo INSS.

Aduz que, em 13/09/2023, foi contatado por representante do réu que lhe ofereceu a portabilidade de empréstimos consignados titularizados pelo autor, com a promessa de recebimento de “troco”, além da redução da taxa de juros para 1,55% ao mês, pelo que concordou com a proposta.

No entanto, em 26/09/2023 foi informado por outro representante do réu que a portabilidade não havia dado certo e que seria creditado em sua conta o valor de R\$ 13.861,00, referente a um empréstimo pessoal, em 24 parcelas mensais de R\$ 1.608,00.

Assevera que não solicitou tal empréstimo e empreendeu várias tentativas para seu cancelamento, sem sucesso, ensejando a presente demanda.

De proêmio, esclareça-se não ser possível apreciar os documentos supostamente juntados com a apelação, seja porque já precluso o direito

do réu em apresentá-los, por força do art. 434 do CPC (*Incumbe à parte instruir a petição inicial ou a contestação com os documentos destinados a provar suas alegações*), seja porque simplesmente não juntou documento algum.

Mas ainda que tivesse, não se trataria de documento novo, mas de instrumento de contrato alegadamente celebrado entre as partes e, portanto, de posse do réu desde a contestação, razão pela qual inaplicável a exceção do art. 435, parágrafo único (*Admite-se também a juntada posterior de documentos formados após a petição inicial ou a contestação, bem como dos que se tornaram conhecidos, acessíveis ou disponíveis após esses atos, cabendo à parte que os produzir comprovar o motivo que a impediu de juntá-los anteriormente e incumbindo ao juiz, em qualquer caso, avaliar a conduta da parte de acordo com o art. 5º*), conforme entendimento de ambas as Turmas da 2ª Seção do STJ:

*PROCESSO CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RECURSO INTERPOSTO SOB A ÉGIDE DO NCPC. AÇÃO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS. JUNTADA DE DOCUMENTOS EM APELAÇÃO. NÃO CARACTERIZAÇÃO DE FATOS NOVOS. PRECLUSÃO CONSUMATIVA. PERÍCIA TÉCNICA. CERCEAMENTO DE DEFESA. REVISÃO DE FATOS E PROVAS. NÃO CABIMENTO. SÚMULA N.º 7 DO STJ. SENTENÇA FUNDAMENTADA. VIOLAÇÃO DO ART. 489 DO CPC. NÃO OCORRÊNCIA. PRECEDENTES DO STJ. MANUTENÇÃO DA DECISÃO AGRAVADA. NEGOU-SE PROVIMENTO AO AGRAVO INTERNO.*

(...)

2. “A regra prevista no art. 396 do CPC/73 (art. 434 do CPC/2015), segundo a qual incumbe à parte instruir a inicial ou a contestação com os documentos que forem necessários para provar o direito alegado, somente pode ser excepcionada se, após o ajuizamento da ação, surgirem documentos novos, ou seja, decorrentes de fatos supervenientes ou que somente tenham sido conhecidos pela parte em momento posterior, nos termos do art. 397 do CPC/73 (art. 435 do CPC/2015)” (AgInt no AREsp n. 1.734.438/RJ, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 15/3/2021, DJe de 7/4/2021).

3. O exame da pretensão recursal de reforma do v. acórdão recorrido exigiria a alteração das premissas fático-probatórias



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*estabelecidas pelo acórdão, com reexame de matéria fática, o que é vedado em recurso especial, nos termos da Súmula n.º 7 do STJ.*

4. *Negou-se provimento ao agravo interno. (AgInt no AREsp 2.084.990/GO, 3ª Turma, rel. Min. MOURA RIBEIRO, j. 22/11/2022)*

*AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL - AÇÃO CONDENATÓRIA - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE NEGOU PROVIMENTO AO RECLAMO. INSURGÊNCIA RECURSAL DA REQUERIDA.*

*(...)*

2. *Nos termos da jurisprudência deste Tribunal Superior, a regra prevista no art. 434 do CPC/15, segundo a qual incumbe à parte instruir a inicial ou a contestação com os documentos que forem necessários para provar o direito alegado, somente pode ser excepcionada se, após o ajuizamento da ação, surgirem documentos novos, ou seja, decorrentes de fatos supervenientes ou que somente tenham sido conhecidos pela parte em momento posterior, nos termos do art. 435 do CPC/15, o que não ocorreu no caso sub judice. Incidência da Súmula 83/STJ.*

3. *Agravo interno desprovido. (AgInt no AREsp 1.611.144/MS, 4ª Turma, rel. Min. MARCO BUZZI, j. 28/09/2020)*

*É também o posicionamento deste Tribunal de Justiça:*

*Apelação Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos materiais e baixa de apontamento Sentença de parcial procedência Recurso da requerida. Preliminar de exclusão de documentos acostados em apelação acolhida Requerido que trouxe documentos em fase recursal que não haviam sido acostados quando da instrução probatória na origem Documentos que não configuram fato novo e foram impugnados nas contrarrazões, sobre os quais, inclusive, restou impedida maior dilação probatória sobre o conteúdo e a forma com que foram os contratos apresentados ao consumidor Inteligência do art. 435 do CPC Preclusão configurada. (...) (Apelação Cível nº 1006698-58.2024.8.26.0068, 37ª Câmara de Direito Privado, rel. Des. AFONSO CELSO DA SILVA, j. 29/04/2025).*

O i. Magistrado sentenciante bem indicou as razões pelas quais concluiu serem procedentes os pedidos declaratório e restitutivo, consignando não ter o Banco se desincumbido do seu ônus de provar a regularidade

da contratação impugnada.

Quanto à fundamentação por referência, ressalte-se que o STJ recentemente fixou a seguinte tese no julgamento do Tema 1.306: *1. A técnica da fundamentação por referência (per relacione) é permitida desde que o julgador, ao reproduzir trechos de decisão anterior (documentos e/ou pareceres) como razões de decidir, enfrente, ainda que de forma sucinta, as novas questões relevantes para o julgamento do processo, dispensada a análise pormenorizada de cada uma das alegações ou provas. 2. O § 3º. do artigo 1.021, do CPC não impede a reprodução dos fundamentos da decisão agravada como razões de decidir pela negativa de provimento de agravo interno quando a parte deixa de apresentar argumento novo para ser apreciado pelo colegiado.*

Nesse passo, a fim de evitar repetições desnecessárias, confira-se os fundamentos da sentença, a seguir transcritos:

*No caso em análise, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, pois o autor, pessoa física, utilizou-se dos serviços bancários como destinatário final, enquadrando-se na definição de consumidor do art. 2º do CDC. Já o requerido, instituição financeira, enquadra-se como fornecedor de serviços, conforme o art. 3º, §2º do CDC. Ademais, a Súmula 297 do STJ confirma que "o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".*

*Importante destacar que o autor é pessoa idosa, com 74 anos, aposentado, vivendo exclusivamente com a renda de sua aposentadoria. Trata-se de consumidor hipervulnerável, que merece proteção especial conforme o art. 39, IV do CDC e o Estatuto do Idoso (Lei 10.741/2003).*

*Analisando detidamente os autos, resta claro que o autor foi vítima de um golpe perpetrado por terceiros, que se utilizaram indevidamente de seus dados pessoais e documentos. O esquema fraudulento, conhecido como "golpe da falsa portabilidade", consistiu inicialmente na abordagem do autor com a falsa promessa de portabilidade de empréstimos consignados, com posterior substituição por um novo empréstimo sem sua real anuência.*

*A falha do banco requerido é manifesta em diversos momentos do processo. Primeiramente, permitiu que terceiros abrissem conta*

*bancária em nome do autor, utilizando documentos e dados obtidos de forma fraudulenta através de aplicativo de mensagens. Em segundo lugar, autorizou a contratação de um empréstimo pessoal de R\$ 13.861,00 sem a adoção de procedimentos básicos de segurança para verificação da identidade do contratante e de sua real intenção.*

*Mais grave ainda é o fato de que, após o depósito do valor do empréstimo na conta aberta em nome do autor, o requerido permitiu que ocorresse um saque via PIX para a própria instituição ("Agi Contábil"), conforme demonstram os extratos de fls. 172-173, sem que o autor possuísse cartão ou senha para tal operação. Este fato é particularmente revelador da falha no sistema de segurança do banco, pois evidencia a ausência de controles adequados para evitar operações fraudulentas.*

*Ressalte-se que o autor, em momento algum, recebeu cartão ou senha para movimentação da conta, o que demonstra que toda a operação, desde a abertura da conta até o saque dos valores, foi realizada por terceiros, com a negligente permissividade do banco requerido.*

*A instituição financeira falhou gravemente em seu dever de segurança ao não implementar mecanismos eficazes de verificação da identidade do cliente e da autenticidade das operações. No presente caso, o requerido não demonstrou ter adotado qualquer medida de segurança para evitar a fraude, como verificação biométrica efetiva, confirmação por múltiplos canais ou análise de comportamento transacional.*

*(...)*

*Nesse contexto, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, conforme art. 14 do CDC, pois falhou no dever de segurança ao não adotar mecanismos eficazes para evitar fraudes, permitindo que terceiros utilizassem documentos do autor para abrir conta, contratar empréstimo e sacar valores, causando-lhe prejuízos materiais e morais significativos.*

*Diante das circunstâncias narradas e comprovadas nos autos, declaro a inexistência do débito referente ao contrato de empréstimo pessoal impugnado pelo autor, determinando o cancelamento de todos os descontos relacionados a este contrato.*

*Verifico que o autor suportou o pagamento de algumas parcelas do referido empréstimo, valores que devem ser restituídos de forma simples, com correção monetária desde o efetivo desembolso e juros de mora de acordo com o art. 406 do CC desde a citação.*

Como se vê, correta a conclusão aposta na sentença, vez que a casa bancária nada provou que infirmasse as teses autorais. Por sinal, não juntou documento algum com a inicial, nem mesmo o suposto contrato.

A insubsistência da tese defensiva é de clareza solar.

Interessante anotar, também, que o INSS suspendeu, em 03/12/2025, a celebração de novos créditos consignados pelo Agibank *por graves irregularidades*, como, por exemplo, contratos pós-óbito, refinanciamentos fraudulentos, padrões de irregularidade, entre outros<sup>1</sup>.

Embora a suspensão diga respeito a novos contratos, a medida reforça a plausibilidade da alegação autoral, bem como indica um aparente padrão de conduta por parte do réu contrário à boa-fé.

Nesse contexto, não há mínima segurança em se acolher as alegações do réu, de modo que, sendo seu o ônus de provar a regularidade do contrato, dada a impossibilidade de demonstração de fato negativo por parte da autora, deve o pedido ser julgado procedente nesse capítulo.

Ato contínuo, não provada coisa alguma por parte do réu, que dirá eventual proveito econômico do autor, não há espaço para o pedido de compensação.

Por outro lado, no que toca à indenização extrapatrimonial, os fatos descritos na inicial não configuram dano moral, pois, embora constatado que os descontos mensais das parcelas no benefício previdenciário da parte autora foram indevidos e que tal circunstância eventualmente lhe tenha causado aborrecimentos, é certo que tal conduta não lhe acarretou significativo abalo psicológico, tampouco lesão aos seus direitos de personalidade, na medida em que não evidenciada a violação ao seu nome, sua honra e/ou sua dignidade.

Nesse sentido, confira-se:

---

<sup>1</sup> FONTE: <https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/inss-suspende-recebimento-de-novas-avercacoes-de-credito-consignado-pelo-agibank-por-graves-irregularidades> (acessado em 21/01/2026).

*APELAÇÃO. ASSOCIAÇÃO DE APOSENTADOS. CONTRIBUIÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DO INDÉBITO E REPARAÇÃO DE DANO MORAL. Sentença de parcial procedência. Inconformismo das partes. Descontos em benefício previdenciário em razão de contribuição em favor de associação não reconhecidos pela consumidora. Elementos probatórios que infirmam a validade da contratação. Danos morais não configurados. Circunstância que não se revestiu de excepcionalidade apta a justificar a condenação em danos morais, sob pena de banalização do instituto. O desconto em benefício previdenciário por contratação fraudulenta, por si só, não caracteriza dano moral. Autora que não comprovou prejuízo à sua subsistência e/ou abalo psicológico. Sentença parcialmente reformada DERAM PROVIMENTO AO RECURSO DA RÉ E NEGARAM PROVIMENTO RECURSO DA AUTORA.” (Apelação Cível 1014546-87.2024.8.26.0071, rel. ALEXANDRE COELHO, j. 13/03/2025 – destaquei).*

Aponte-se, também, o posicionamento do STJ, segundo o qual, a simples contratação fraudulenta de empréstimo não enseja, por si só, dano moral:

*CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. DESCONTO INDEVIDO EM BENEFÍCIO DO INSS. INEXISTÊNCIA DE DANO MORAL IN RE IPSA. ACÓRDÃO ESTADUAL EM CONSONÂNCIA COM JURISPRUDÊNCIA DO STJ. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 83/STJ. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO.*

*1. “Nos termos da orientação firmada nesta Corte, a fraude bancária, ensejadora da contratação de empréstimo, por si só, não é suficiente para configurar o dano moral, havendo necessidade de estar aliada a circunstâncias agravantes. Precedentes” (AgInt no AREsp 2.149.415/MG, Relator Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, Terceira Turma, DJe de 1º/6 /2023).*

*2. No caso, o eg. Tribunal de Justiça, reformando parcialmente a sentença, deu parcial provimento à apelação da instituição financeira, ora agravada, para afastar sua condenação ao pagamento de danos morais à ora agravante, sob o fundamento de que, a despeito da conduta do banco*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*réu e dos descontos no benefício previdenciário da autora no valor de R\$ 96,54, não se verificou nenhum prejuízo a direito da personalidade, de modo que os fatos narrados na inicial configuram-se como mero dissabor e aborrecimento cotidianos.*

*3. Estando o acórdão recorrido em consonância com a jurisprudência desta Eg. Corte, o apelo nobre encontra óbice na Súmula 83/STJ.*

*4. Recurso especial desprovido. (REsp 2.222.178/SP, 4ª Turma, rel. Min. RAUL ARAÚJO, j. 08/09/2025) (destaques meus).*

Ante o exposto, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para **(a)** afastar os danos morais e **(b)** declarar a sucumbência recíproca, arcando cada parte com metade das custas e honorários da parte contrária, fixados em 10% do valor atualizado da causa em favor da autora, diante da iliquidez imediata do proveito econômico por ela obtida, e em 10% do valor do pedido sucumbido (R\$ 20.000,00 – fls. 15, item “F”), em favor do réu, observada a gratuidade processual da primeira, vedada a compensação.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora