



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000040431

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028776-50.2024.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que são apelantes/apelados PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e BANCO INBURSA S.A., é apelada/apelante IOLANDA DE FÁTIMA RIBEIRO (JUSTIÇA GRATUITA).

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: **NEGARAM PROVIMENTO ao recurso do Banco Santander; DERAM PROVIMENTO EM PARTE à apelação interposta pelas corrés Pagseguro e Banco Inbursa, para reduzir o montante arbitrado a título indenizatório por danos morais em R\$ 5.000,00, e PREJUDICADO o recurso adesivo da autora.V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), M.A. BARBOSA DE FREITAS E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

OLAVO SÁ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação – 1028776-50.2024.8.26.0196.

Comarca: Franca – SP - 5ª Vara Cível.

Juiz de 1ª Instância: Milena de Barros Ferreira.

Ação: Declaratória e Indenizatória.

Apelante/ Apelado: PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A. (réu).

Apelante/ Apelado: Banco Santander (Brasil) S.A. (réu).

Apelante/ Apelado: Banco Inbursa S.A. (réu).

Apelado/recorrente: Iolanda de Fátima Ribeiro (autora).

VOTO 6060

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZATÓRIA. Empréstimo consignado não contratado. Descontos em benefício previdenciário. Abertura de conta desconhecida em nome da autora. Divergência de dados. Fraude bancária. Inexistência de débito. Restituição dobrada. Indenização por danos morais. Sentença de Parcial Procedência. Recurso das partes. Documentos acostados aos autos que demonstram a contratação de empréstimo e abertura de conta bancária mediante fraude. Divergência de dados na contratação e mesma fotografia “selfie “utilizada nas duas operações. Elementos dos autos que prestigiam a versão da autora descrita na inicial. Declarada a inexistência do contrato de empréstimo originário, inexistente a operação de portabilidade. Indenização por dano moral. Valor arbitrado que comporta redução para R\$ 5.000,00. Sentença reformada apenas para reduzir o montante estabelecido a título indenizatório. DESPROVIDO o recurso do Banco Santander; PROVIDO EM PARTE o recurso do dos corréus e PREJUDICADO o recurso adesivo da autora.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelos réus e recurso adesivo da autora em face da sentença exarada às f. 351/361, proferida pelo D. Juízo da 5ª Vara Cível da Comarca de Franca/SP, que julgou a ação nos seguintes termos: “(...), **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido, com resolução de mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para: 1) DECLARAR a inexistência do contrato de empréstimo consignado nº 289338267 (ou 900289338267) supostamente firmado entre Iolanda de Fátima Ribeiro e o Banco Santander (Brasil) S.A., bem como da Cédula de Crédito Bancário nº 202406141063400 resultante da portabilidade para o Banco Inbursa S.A., e da relação jurídica referente à conta nº 00100155231310-8 (ou 552313108) junto ao PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A. utilizada na fraude, bem como 2)CONDENAR o Banco Santander (Brasil) S.A. e o Banco Inbursa S.A., solidariamente, a restituírem à autora, de forma simples, todos os valores**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

descontados de seu benefício previdenciário (NB: 201.449.572-0) referentes aos contratos mencionados no item 1, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo desde cada desconto indevido (evento danoso) e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação (art. 405, CC), até 29/08/2024. A partir de 30/08/2024 até o pagamento, deverão ser observados os seguintes parâmetros, em consonância com as alterações do Código Civil (art. 406, §1º), promovidas pela Lei nº 14.905/2024, com juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN nº 5.171/2024) - caso a taxa legal apresente resultado negativo, essa será considerada igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência (art. 406, §3º, CC) e 3) CONDENAR o Banco Santander (Brasil) S.A., o Banco Inbursa S.A. e o PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A., solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais à autora no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo a partir da data da prolação da presente sentença (Súmula 362, STJ) e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação (art. 405, CC), até 29/08/2024. A partir de 30/08/2024 até o pagamento, deverão ser observados os seguintes parâmetros para os juros de mora, em consonância com as alterações do Código Civil (art. 406, §1º), promovidas pela Lei nº 14.905/2024, com juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN nº 5.171/2024) - caso a taxa legal apresente resultado negativo, essa será considerada igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência (art. 406, §3º, CC). Face a sucumbência mínima da parte autora, limitada a devolução em dobro, arcarão as partes rés, solidariamente, com custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que, nos termos do art. 85, §2º do CPC, arbitro em 10% do valor da condenação (soma da restituição e dos danos morais), corrigidos desta data e com juros de mora de 1% ao mês a contar do trânsito em julgado da sentença. Em caso de apelação, o preparo recursal será de 4% sobre valor líquido da condenação (R\$10.000,00), nos termos do art. 4º inciso II § 2º da Lei 11.608 /03, observados os valores mínimo e máximo da taxa judiciária, bem como as custas de remessa e retorno dos autos, se o caso. (...)"

A apelante PagSeguro Internet Instituição de Pagamento, (f. 392/400), alega inexistência de falha na prestação do serviço, consistente na abertura de conta em nome da demandante. Argumenta que a autora realizou o procedimento de abertura de conta ou ao menos, facilitou para que ocorresse a contratação. Defende que a apresentação dos documentos pessoais e "biometria facial" identificam a cliente e corroboram com a contratação regular da conta. Invoca a aplicação da excludente contida no art. 14, § 3º, inciso II do CDC, mediante ocorrência de culpa exclusiva da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consumidora para ocorrência do evento danoso e insurge-se contra a indenização por dano moral. Requer a reforma da sentença, visando à improcedência dos pedidos autorais. Subsidiariamente, pugna pela redução do montante arbitrado a título reparatório de ordem moral.

O Banco Santander (Brasil), apelante, (f. 419/440), defende a tese de validade e regularidade quanto à contratação do empréstimo. Argumenta que o contrato foi devidamente assinado eletronicamente com os documentos da parte apelada e que o crédito foi depositado em conta de titularidade dela, junto ao PagueSeguro. Afirma ausência de ato ilícito praticado pela instituição financeira e inexistência de responsabilidade pelo alegado dano ou do dever reparatório. Insurge-se contra a indenização por dano moral ou material. Alternativamente, requer autorização para compensação com os valores disponibilizados em decorrência do empréstimo.

O apelante Banco Inbursa, (f. 445/466), alega regularidade e legitimidade da assinatura realizada na forma digital, mediante utilização de foto pessoal da autora e afirma que a geolocalização da assinatura do contrato coincide com o endereço apresentado pela recorrida na petição inicial, o que reforça a legitimidade da contratação. Alega que as medidas de segurança adotadas afastam a alegação de falha na prestação do serviço e denexo causal entre a conduta do Banco e os danos alegados pela recorrida. Afirma que os descontos se iniciaram junto ao Banco Santander e que apenas realizou a portabilidade da operação de crédito por intermédio do correspondente bancário. Aduz que a portabilidade possibilitou a redução de taxas e redução do valor da parcela descontada, para R\$ 316,54, com mesma quantidade de parcelas. Afirma que o conjunto probatório dos autos demonstram a manifestação de vontade da consumidora quanto à contratação e ausência de dano material a ser restituído, considerando que os descontos se deram em regular exercício do direito. Alega inexistência de dano moral e alternativamente, pugna pela redução do montante arbitrado a título indenizatório.

Na modalidade adesiva, recorreu a autora, (f. 496/503). Requer seja majorado o valor do montante fixado a título reparatório por danos morais. Entende que o importe de R\$ 3.333.00, para cada apelada, não possui caráter pedagógico, frente gravidade do dano.

As contrarrazões foram apresentadas pela autora, (f. 404/417, f. 477/495), e pelo Banco Santander, (f. 508/513).

Recursos tempestivos. Preparo recolhido pelas rés, (f. 390/391 e 526/527, f. 441/442, f. 467/468) e isenta a autora, (f. 76).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A controvérsia diz respeito à validade do contrato de empréstimo consignado nº 289338267, datado de 25.04.2024, no valor de R\$ 14.346,95, a ser pago em 84 parcelas de R\$ 324,24, supostamente não contratado pela parte autora, bem como a posterior portabilidade da operação de crédito para o Banco Inbursa, (nº 202406141063400, f. 24 e f. 40/43), e ainda, quanto à abertura de conta bancária fraudulenta em nome da demandante junto ao Pagbank, (nº 00100155231310-8), na qual teriam sido destinados os créditos decorrentes da contratação do empréstimo.

Segundo consta da inicial, a autora tinha empréstimos consignados vinculados à pensão por morte e benefício de prestação continuada da filha, da qual é curadora. Consta que a demandante teria notado a existência de um empréstimo não contratado, o qual posteriormente, teria realizado a portabilidade para o Banco Inbursa, acreditando se tratar de operação legitimamente realizada. Ao buscar solucionar o problema, teria verificado a existência de empréstimo não contratado junto ao Santander, cujo crédito teria sido destinado a conta bancária fraudulenta aberta em nome da autora, (Pagbank), e posteriormente realizada a portabilidade para o Banco Inbursa.

A autora entende que houve falha na prestação do serviço prestado pelas rés, porquanto as contratações teriam ocorrido mediante fraude. Daí o ajuizamento da ação, visando à declaração de inexistência do negócio jurídico e indenização pelos danos materiais e morais sofridos.

Citadas, as rés apresentaram contestação e houve manifestação em réplica da autora, além de juntada de documentos.

Instadas as partes à especificação de provas, as partes opinaram pelo julgamento do feito.

Por decisão de f. 339, foi determinada a juntada da documentação relativa ao contrato ou dossiê de abertura da conta corrente em nome da autora mantida perante a corré Pagbank, tendo a instituição financeira se manifestado, (f. 342/345).

Em seguida, o feito foi sentenciado pela parcial procedência dos pedidos.

Inconformadas apelaram as rés e recorreu na forma adesiva a autora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Passo à análise conjunta dos recursos interpostos.

Pelo que se depreende pela documentação acostada aos autos, é possível concluir que a *selfie* apresentada quando da contratação do empréstimo consignado realizado perante o Banco Santander, bem como o documento pessoal lá apresentado, são os mesmos supostamente apresentados quando da abertura de conta perante o Pagbank, (f. 197). O registro fotográfico é idêntico.

E, embora intimada a corré Pagbank a apresentar o dossiê de abertura de conta em nome da autora, deixou de apresentar a documentação referida, tendo se limitado a trazer os “prints” de tela já contidos no bojo da peça contestatória

A. r. sentença recorrida bem avaliou o conjunto probatório e não merece reparos quanto à sua fundamentação, confira-se do julgado:

“(…) autora nega veementemente ter contratado o empréstimo consignado nº 289338267 com o Banco Santander em 26/04/2024 e ter aberto ou ter conhecimento da conta nº 00100155231310-8 no PagBank, para onde os recursos teriam sido direcionados. O Banco Santander sustenta a validade da contratação digital, apresentando cópia da Cédula de Crédito Bancário com indicação de assinatura eletrônica via selfie, além de dados de geolocalização que coincidem com o endereço da autora, endereço IP e um e-mail(<https://www.google.com/search?q=Bbandarbeiro6tHgmail.com>) e telefone ((21) 99601-3795) que a autora não reconhece como seus. O PagBank, por sua vez, alega que a conta foi aberta em 02/02/2019, vinculada ao CPF da autora, com validação por documento pessoal e selfie, e associada ao e-mail williancaetano660@gmail.com, também desconhecido pela autora. A autora, em réplica, aponta que a imagem da "selfie" apresentada pelo Santander em sua contestação (fls. 107) é a mesma apresentada pelo PagBank (fls. 197), o que, segundo ela, seria um forte indício de fraude coordenada, pois as imagens são "prints de tela". De fato, a análise comparativa das imagens permite constatar a semelhança. Ademais, o PagBank, instado a apresentar o dossiê completo de abertura da conta, limitou-se a informar que o contrato é padrão e disponibilizado publicamente via link, e juntou novamente as mesmas imagens de tela, não fornecendo um conjunto documental detalhado do processo de validação e abertura da conta específica em questão, como seria esperado para comprovar a regularidade do procedimento diante da alegação de fraude. Essa omissão, após determinação judicial, milita em desfavor da instituição financeira, fragilizando sua tese defensiva quanto à regularidade da abertura da conta que serviu de receptáculo para o valor do empréstimo fraudulento. A alegação do PagBank de que a conta foi aberta



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

em 2019 e que a comunicação da fraude foi tardia não afasta sua responsabilidade, pois a fraude no empréstimo e a utilização da conta ocorreram em 2024, e o dever de segurança é contínuo. Se a conta foi aberta fraudulentamente em 2019 e permaneceu ativa e apta a ser utilizada para fins ilícitos, a falha do PagBank persiste. A divergência nos dados cadastrais (e-mails e telefone) fornecidos pelo Santander para a contratação do empréstimo, somada à negativa da autora de ter realizado a operação e recebido os valores, e, principalmente, a constatação da utilização de "prints" de tela como "selfies" idênticas por duas instituições distintas para operações diversas, indicam a ocorrência de fraude. As instituições financeiras não lograram êxito em demonstrar, de forma inequívoca, a regularidade das contratações e a autenticidade da manifestação de vontade da autora, ônus que lhes incumbia (art. 6º, VIII, CDC e art. 373, II, CPC). (...)", (f. 355/356).

Pelo que se pode observar, verifica-se, de forma inequívoca, a existência de divergências substanciais nos dados constantes do contrato de empréstimo consignado e documentação relacionada à abertura de conta, apresentados pelas instituições demandadas.

Há divergência quanto ao número de aparelho celular utilizado para realização da operação e ainda quanto ao e-mail informado na avença. Tal fato, somado ao mesmo registro de *selfie* apresentado nas duas contratações apontam para a ocorrência da fraude alegada pela demandante.

Tais inconsistências, longe de constituírem meras irregularidades formais, revelam-se como indícios graves de fraude, comprometendo a própria validade do negócio jurídico.

Ademais, merece especial relevo a circunstância relacionada à abertura de conta bancária em nome da parte autora, operação esta que, conforme os elementos probatórios coligidos, não foi por ela autorizada ou sequer reconhecida.

A ausência de comprovação idônea acerca da regularidade desta abertura de conta, somada às demais incongruências verificadas na documentação contratual, aponta de forma contundente para a existência de fraude, conferindo notória credibilidade aos argumentos expendidos pela parte demandante em sua exordial.

Acrescenta-se que as demandadas se quedaram inertes quando instadas a comprovar, por meio de elementos probatórios robustos e inequívocos, a legitimidade dos contratos em questão. Tal postura, à luz dos princípios que regem a distribuição do ônus da prova,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

especialmente nas relações de consumo, milita decisivamente em desfavor da tese defensiva, corroborando as suspeitas de irregularidade na contratação.

Competia às instituições financeiras requeridas a demonstração cabal da regularidade das operações contestadas, especialmente mediante a apresentação de documentos originais, registros de autenticação biométrica, ou quaisquer outros elementos que pudessem atestar a efetiva participação e consentimento da parte autora, o que não ocorreu.

Em outras palavras, a ausência de provas, aliada às divergências documentais constatadas, conduz inexoravelmente à conclusão de que a contratação não se revestiu das formalidades e cautelas exigíveis pelas instituições financeiras, configurando-se, assim, a fraude aventada pela parte demandante.

Nessas condições, a declaração de inexistência contratual entre as partes deve ser mantida e eventuais valores descontados indevidamente pelas instituições financeiras devem ser restituídos à parte autora.

Convém mencionar que no que se refere à portabilidade do empréstimo, a autora acreditava se tratar de portabilidade de operação anterior legitimamente contratada, o que posteriormente, percebeu se tratar da outra contratação de crédito realizada mediante fraude e por ela desconhecida, a demonstrar o vício de consentimento.

Acrescenta-se que declarada a inexistência do contrato de empréstimo consignado originário, por força lógica e jurídica, inexistente, igualmente, a operação de portabilidade que dele teria decorrido.

Assim, a inexistência do contrato originário contamina irremediavelmente a portabilidade dele derivada, devendo ser igualmente desconstituída.

Com relação ao pedido visando à compensação de valores com aqueles creditados em conta corrente de titularidade da demandante, a sentença reconheceu a fraude quanto à abertura da conta corrente em referência, de modo que a parte não se beneficiou dos valores ali creditados. Assim, descabida a eventual restituição de valores pela autora em favor do Banco recorrente.

A decisão que rejeitou os Embargos Declaratórios opostos nos autos é expressa a esse respeito e deve ser mantida:

“(…) A questão da compensação do valor de R\$13.758,66, que o embargante alega ter sido depositado em conta da autora, foi implicitamente considerada e afastada pela fundamentação da sentença. Ao reconhecer a fraude na contratação do empréstimo e na abertura da conta PagBank (para onde os valores foram direcionados), a sentença estabeleceu que a autora não se beneficiou de tais valores, sendo ela própria vítima do esquema fraudulento. A narrativa da inicial e a análise probatória indicaram que a conta no PagBank, embora em nome da autora, era desconhecida por ela e utilizada por terceiros para o desvio dos recursos. Dessa forma, não há que se falar em "saldo devedor da autora" ou em "compensação" de um valor que, segundo o reconhecimento judicial da fraude, não foi efetivamente disponibilizado ou usufruído pela parte autora, mas sim desviado por meio de conduta fraudulenta para a qual as instituições financeiras rés, por falha em seus sistemas de segurança, concorreram. A declaração de inexistência do contrato de empréstimo tem como corolário o retorno das partes ao status quo ante, o que, no caso, implica na cessação dos descontos e na restituição dos valores indevidamente debitados da pensão da autora, sem que haja valor a ser compensado em favor do banco, pois o mútuo não se aperfeiçoou validamente em relação à autora. A sentença foi clara ao fundamentar o reconhecimento da fraude e a consequente inexistência da relação contratual que justificaria o débito e, por extensão, qualquer compensação de valores que a autora não recebeu ou controlou. (…)”, (f. 384/385).

Com relação aos danos morais, é evidente que a cobrança sem fundamento em contratação válida causa angústia e aflição à parte ao diminuir verba de caráter alimentar, porquanto passaria a sofrer descontos de empréstimo ao qual não teria anuído.

Por outro lado, entendo que o valor da indenização arbitrado em R\$ 10.000,00, comporta redução para R\$ 5.000,00, quantia, esta, capaz de compensar as agruras sofridas, mas não constituir enriquecimento indevido da parte.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito c.c indenização por danos morais. Golpe da falsa portabilidade. Sentença de parcial procedência. Insurgência do réu em relação à indenização por danos morais. Compensação. Matéria não conhecida. Atualização de valores que deve ser realizada em fase de cumprimento de sentença. Danos morais. Cabimento. Responsabilidade objetiva da instituição bancária. Art. 14, §1º, CDC. Súmula 479, STJ. Oferta para redução de parcelas não cumprida. Inclusão de novos empréstimos não contratados. Descontos indevidos. Prejuízo financeiro. Precedentes. Quantum. Valor fixado na origem que se revela excessivo. Redução cabível.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ausência de prova de danos extraordinários. Critérios da proporcionalidade e razoabilidade. Indenização fixada em R\$3.000,00. Juros de mora. Incidência de partir da data do evento danoso. Súmula 54, STJ. Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente conhecido e, na parte conhecida, parcialmente provido.”, (TJSP; Apelação Cível 1007192-21.2023.8.26.0564; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/05/2024; Data de Registro: 16/05/2024).

Com o acolhimento do pedido alternativo formulado pelo Pagseguro e Banco Inbursa, resta prejudicado o recurso adesivo interposto pela autora que visava à majoração do valor arbitrado a título reparatório de ordem moral.

Considerando o disposto no art. 85, § 11 do Código de Processo Civil, são devidos honorários advocatícios recursais pelo réu, devendo ser majorados aqueles estabelecidos na sentença, para 20% sobre o valor da condenação.

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso do Banco Santander; **DAR PROVIMENTO EM PARTE** à apelação interposta pelas corrés Pagseguro e Banco Inbursa, para reduzir o montante arbitrado a título indenizatório por danos morais em R\$ 5.000,00, e **PREJUDICADO** o recurso adesivo da autora.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

OLAVO SÁ
Relator