



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000053243

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1033969-89.2024.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante/apelada LILIAM MEIRE RODRIGUES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO AGIBANK S/A.

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 parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. 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), OLAVO SÁ E M.A. BARBOSA DE FREITAS.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

VALÉRIA LONGOBARDI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1033969-89.2024.8.26.0602

Apelante/Apelada: Liliam Meire Rodrigues (autora)

Apelante/Apelado: Banco Agibank S/A (réu)

Comarca: Sorocaba (SP)

Voto nº 1.942

Apelações cíveis. Recursos da autora e do réu. Relação de consumo. Fraude bancária praticada por correspondentes do Banco Agibank S.A mediante promessa de falsa portabilidade de empréstimo consignado. Autora induzida a compartilhar dados pessoais e a aderir, sem consentimento válido, a dois contratos de cartão de crédito consignado (RMC), que resultaram em descontos indevidos sobre benefício previdenciário. Sentença que reconheceu a ocorrência da fraude, a ausência de impugnação específica dos documentos apresentados pela consumidora e a falha na prestação dos serviços, declarando a inexigibilidade dos contratos, determinando a restituição em dobro e fixando danos morais em R\$ 2.000,00. Recurso do réu não conhecido por violação ao princípio da dialeticidade (art. 932, III, do CPC), diante da ausência de enfrentamento dos fundamentos centrais da decisão, especialmente quanto à comprovação da fraude e à responsabilidade objetiva da instituição financeira (Súmula 479 do STJ) pelo golpe. Recurso da autora parcialmente provido. Danos morais configurados e majorados para R\$ 5.000,00, considerando que os descontos suportados foram de significativa monta e incidiram sobre verbas de caráter alimentar, necessários à subsistência de pessoa idosa e de parques recursos. Recurso do réu não conhecido. Recurso da autora parcialmente provido.

Vistos, etc.

Trata-se de apelações interpostas por Liliam Meire Rodrigues (autora) e Banco Agibank S.A (réu) em face de sentença de fls. 283/290, prolatada pelo MM.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Juízo da 3ª Vara Cível de Sorocaba.

Narrou a autora que foi ludibriada por representantes do Banco Agibank, que lhe ofereceram a portabilidade de empréstimo consignado contratado com o réu para uma nova instituição.

Os terceiros terminaram por induzi-la a compartilhar seus dados pessoais, prometendo concretizar a portabilidade, porém, se valeram dessas informações para realizar a contratação de dois cartões de empréstimo consignado, os quais ensejaram novos descontos nos benefícios previdenciários da vítima.

Diante disso, a requerente pleiteou a declaração de inexigibilidade dos contratos fraudulentos, com a consequente restituição, em dobro, dos descontos indevidos, além da condenação do requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

A r. sentença reconheceu a responsabilidade do banco réu pela fraude narrada, sob o fundamento de que a autora trouxe documentos que comprovam a contratação dos cartões e a realização dos depósitos a eles atrelados. O magistrado *a quo* também apontou que ela colacionou aos autos conversas nas quais supostos representantes do réu lhe prometem a falsa portabilidade do empréstimo.

Consignou, ainda, que o requerido, por sua vez, não impugnou as provas documentais trazidas pela autora, nem trouxe instrumentos contratuais indicando que os negócios foram celebrados de forma válida, com o consentimento esclarecido da vítima. Nesse cenário, prevaleceu a conclusão de que os cartões contratados foram produto de fraude, viabilizada por falha na prestação dos serviços da instituição financeira, de sorte que a ação foi julgada parcialmente procedente nos seguintes termos:

"Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS INICIAIS e resolvo o mérito nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para:

a) declarar a inexistência da relação jurídica referente aos contratos de RMC nº 1515537044 e 1515537047, com a respectiva inexigibilidade da cobrança correlata;

b) condenar o requerido a restituir à autora, em dobro, os valores descontados de seu benefício previdenciário em decorrência do referido contrato, com correção monetária e juros moratórios, desde cada desembolso, a apurar-se em fase de liquidação de sentença;

c) condenar o requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 2.000,00, com correção monetária desde a data do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora desde o evento danoso (Súmula 54 do STJ), autorizada eventual compensação.

Torno definitiva a tutela de urgência concedida às fls. 101/102".

Em suas razões recursais, a requerente pleiteia a majoração da indenização por danos morais para o montante de R\$ 10.000,00.

Já o réu, em seu apelo, alega que a regularidade da contratação restou demonstrada, de modo que a sentença deve ser reformada para que a ação seja julgada improcedente. Subsidiariamente, pleiteia o afastamento da devolução em dobro dos descontos, bem como da indenização por danos morais.

Vieram contrarrazões (fls. 375/381 e 385/390).

Recursos tempestivos, com preparo recolhido pelo réu (fl. 392) e autora beneficiária da gratuidade processual (fl. 101).

É a síntese do necessário. Passo ao voto.

Em primeiro lugar, deixo de conhecer o recurso do réu, o qual não observou o princípio da dialeticidade.

Dispõe o art. 932, III do CPC que incumbe ao relator não conhecer de recurso que não tenha impugnado especificamente os fundamentos da decisão recorrida, violando o princípio da dialeticidade.

Este mandamento impõe que os fundamentos de fato e de direito expostos na apelação se contraponham à fundamentação adotada pela sentença..

Destaca-se que tal princípio não exige que o recorrente apresente argumentos diversos dos apresentados em outras manifestações, no entanto, é seu

ônus correlacioná-los aos fundamentos da decisão recorrida, o que não se deu no presente recurso.

No caso concreto, a r. sentença embasou a condenação do réu principalmente no fato de que os documentos trazidos pela parte autora evidenciaram que esta foi vítima de golpe da falsa portabilidade. A decisão reconheceu que, a partir dessa fraude, correspondentes bancários do requerido a induziram a concretizar negócio que ela jamais pretendeu celebrar. No entendimento do magistrado sentenciante, tais fatos denotariam falha na prestação dos serviços bancários do réu, ensejando sua responsabilização.

Em seu recurso, o banco não enfrentou especificamente esses fundamentos, deixando de discorrer sobre como a decisão teria se equivocado ao verificar a comprovação da fraude ou ao reconhecer a responsabilidade objetiva do banco por esse golpe.

A fundamentação de seu recurso, em verdade, não tem nenhuma correlação com a sentença ou mesmo com a narrativa delineada na inicial.

O réu tece suas razões recursais como se a autora tivesse alegado mero vício de informação. Pressupõe que ela afirmou apenas que não foi devidamente informada das condições do contrato de cartão consignado, o que a teria levado a crer que havia aderido a um empréstimo.

Porém, repisa-se, o principal fundamento da causa de pedir e da condenação **não diz respeito a meros vícios de informação, mas a falhas na prestação de serviços decorrentes de fraude bancária**. O réu nem sequer se manifesta a respeito do golpe em seu recurso, muito menos faz considerações sobre a oferta de portabilidade que os correspondentes teriam encaminhado à autora (fls. 23/37 e 38/40).

É flagrante, portanto, a falta de correlação entre a peça recursal e a decisão combatida, o que impede o conhecimento do apelo da instituição demandada.

Passo à análise do recurso da autora, o qual comporta parcial provimento.

No que tange aos **danos morais** suportados pela vítima, tenho que é **certa a sua ocorrência**, pois a hipótese dos autos não se limita a meros aborrecimentos cotidianos.

A r. decisão fundamentou a ocorrência dos danos morais principalmente nos percalços que a vítima enfrentou para buscar a declaração de inexigibilidade das dívidas nas searas administrativa e judicial. Porém, a lesão à esfera íntima da autora decorre também do fato de que os descontos indevidos incidiram sobre **verbas de caráter alimentar**, necessárias à subsistência de **pessoa idosa**.

Tais circunstâncias denotam que a consumidora foi posta em situação notadamente indigna, tendo experimentado abalos que efetivamente prejudicaram o regular desenvolvimento de sua vida cotidiana.

É cediço que o valor da indenização deve respeitar a extensão do dano, em atenção ao art. 944 do CC. Contudo, em que pese o respeitável posicionamento do magistrado sentenciante, **o quantum indenizatório fixado, em R\$ 2.000,00, mostra-se aquém dos abalos suportados pela consumidora**. Frisa-se que as parcelas descontadas de seus benefícios previdenciários foram de significativa monta, sobretudo porque foram averbados dois contratos fraudulentos, levando cada um a descontos superiores a R\$ 300,00 (fls. 78/80), elementos que denotam que os danos morais foram de maior dimensão do que aquela identificada na sentença.

No mais, é certo que a indenização também deve ter caráter pedagógico, coibindo a reiteração de falhas de segurança como a demonstrada nos autos, sendo necessário compatibilizá-la, ainda, com a capacidade econômica do réu, instituição financeira de grande porte.

Diante dessas particularidades, **fixo a indenização** por danos morais em **R\$ 5.000,00**.

Nesse sentido, em casos análogos, já decidiu este Tribunal:

"DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO PROVIDO PARCIALMENTE. I. Caso em

Exame 1. **Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por dano moral, ajuizada por Jonésia Donizéte da Silva Cardoso contra Banco Mercantil do Brasil S/A, em razão de prejuízos causados por golpe da falsa portabilidade, resultando na contratação de dois empréstimos fraudulentos e duas transferências via Pix.** Sentença de procedência para declarar a nulidade dos contratos, condenar o réu à restituição simples de valores, e ao pagamento de dano moral de R\$ 10.000,00. Réu apela para a reforma integral do julgado. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em analisar: a ocorrência de fraude, a existência de dano material, em razão dos descontos no benefício previdenciário, e a ocorrência de dano moral de R\$ 15.000,00. III. Razões de Decidir 3. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor, responsabilizando objetivamente a instituição financeira por falhas na segurança que permitiram a fraude. 4. Evidenciada a responsabilidade objetiva do banco, que não demonstrou a regularidade das operações nem a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. 5. Empréstimos de R\$ 3.388,93 e R\$ 420,00, seguido de 2 pix no mesmo dia de R\$ 3.790,00 e R\$ 420,00 destoam do perfil de gastos da autora, cujo benefício previdenciário mensal é de R\$ 1.949,68. Dano material configurado. **6. Configurado o dano moral, pois houve afronta aos direitos da personalidade. No entanto, o valor deve ser reduzido para R\$ 5.000,00** IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso provido parcialmente para R\$ 5.000,00. Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes em operações bancárias. 2. Falha na segurança do banco justifica indenização por danos materiais. Valor da indenização por dano moral reduzido para R\$ 5.000,00. Legislação Citada: CDC, art. 14; CPC, art. 85, §2º. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula nº 479; TJSP, Apelação Cível 1012522-24.2023.8.26.0006, Rel. Hélio Nogueira, 22ª Câmara de Direito Privado, j. 31/10/2024.

(TJSP; Apelação Cível 1008479-11.2024.8.26.0038; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Araras - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2025; Data de Registro: 12/11/2025)

"AÇÃO ANULATÓRIA DE CONTRATO BANCÁRIO C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS, COM PEDIDO LIMINAR DE TUTELA DE URGÊNCIA" – Nulidade do contrato de empréstimo consignado firmado junto ao banco réu, por vício de

consentimento decorrente de fraude, com declaração de inexigibilidade do débito e suspensão definitiva dos descontos em folha de pagamento do autor – Banco réu que nada esclareceu acerca das alegações do autor – Responsabilidade objetiva do banco réu, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, por falha na segurança dos sistemas e controle das operações, que permitiram a contratação de empréstimo fraudulento por terceiros, sem comprovação de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, CDC) – Recurso provido, neste aspecto. RESTITUIÇÃO EM DOBRO – Inaplicável a regra prevista no artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, no tocante ao pagamento de valor cobrado indevidamente, diante da ausência de conduta do banco contrária à boa-fé objetiva, pois também foi vítima da fraude em questão – O banco disponibilizou o valor do empréstimo na conta bancária do autor, acreditando que o referido contrato fosse autêntico – Entendimento do STJ no EREsp 1.413.542 – Cabível somente a restituição simples dos valores indevidamente descontados – Sentença mantida, neste ponto – Recurso improvido, neste aspecto. **DANO MORAL – Ocorrência – Circunstâncias do caso que evidenciam abalo emocional passível de reparação moral, em decorrência dos descontos indevidos – Descontos indevidos, no valor de R\$ 639,41, cada, que não se mostraram ínfimos, comprometendo a subsistência do autor – Art. 14 do Código de Defesa do Consumidor – Responsabilidade objetiva do banco – Falha na prestação de serviço pelo réu, que responde pelos prejuízos causados ao consumidor – Dano moral configurado – Indenização devida – Pedido de indenização no valor de R\$ 15.000,00 – Descabimento – Valor fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), levando em conta critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, bem como as peculiaridades do caso – Correção monetária que deve incidir a partir da data deste acórdão, quando a indenização foi arbitrada, e juros moratórios legais contados desde a data em que ocorreram os mencionados descontos indevidos, por se tratar de ilícito extracontratual – Súmula 54 do STJ – Recurso parcialmente provido, neste aspecto. SUCUMBÊNCIA – "Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca" – Súmula 326 do STJ – Reconhecido o direito à indenização por dano moral, cabe ao réu arcar, por inteiro, com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes arbitrados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação.**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO".

(TJSP; Apelação Cível 1011763-07.2024.8.26.0562; Relator (a): Plínio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/09/2025; Data de Registro: 29/09/2025).

Ante o exposto, voto pelo **não conhecimento do recurso do réu e pelo parcial provimento do recurso da autora** para majorar a indenização por danos morais para o montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Diante do resultado, ante o não conhecimento do recurso do réu, majoro os honorários advocatícios devidos aos patronos da parte autora arbitrados na origem para 15% do valor atualizado da condenação, com base no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil e no Tema 1059 do STJ: "*A majoração dos honorários de sucumbência prevista no artigo 85, parágrafo 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente*".

Atentem-se as partes para o fato de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes **dará ensejo à imposição da multa prevista pelo art. 1.026, §2º, do CPC.**

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

Valéria Longobardi

Relatora