



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000218929

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1042896-83.2024.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada MARTA DA SILVA SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO AGIBANK S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao apelo da autora e negaram provimento ao do réu, V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente) E NUNCIO THEOPHILO NETO.

São Paulo, 13 de março de 2026.

CAMPOS MELLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ap. 1042896-83.2024.8.26.0007 São Paulo F.R. Itaquera 5ª VC VOTO 86541
Aptes.: Marta da Silva Santos (Justiça Gratuita) e Banco Agibank S/A.
Apdos.: os mesmos.

APELAÇÕES. DEMANDA DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE CONTRATOS E DE DÉBITOS, COM PEDIDOS CUMULADOS DE RESTITUIÇÃO DE VALORES E DE INDENIZAÇÃO DE DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. DECISÃO ALTERADA EM PARTE. INEXISTÊNCIA DA RELAÇÃO JURÍDICA RECONHECIDA, JÁ QUE O RÉU NÃO LOGROU PROVAR A EXISTÊNCIA DE CONTRATAÇÃO VÁLIDA, ÔNUS QUE LHE INCUMBIA (C.P.C., ART. 373, II). DEVOLUÇÃO DE VALORES DESCONTADOS DA AUTORA QUE É MESMO DE RIGOR. PLEITO DE COMPENSAÇÃO DE VALORES. DESCABIMENTO, À LUZ DOS ELEMENTOS DOS AUTOS. DANOS MORAIS E DEVER DE INDENIZAR DO RÉU CONFIGURADOS. MONTANTE DA INDENIZAÇÃO QUE DEVE SER PAUTADO POR CRITÉRIO DE RAZOABILIDADE. RECURSO DA AUTORA PROVIDO EM PARTE, DESPROVIDO O DO RÉU.

São apelações contra a sentença a fls. 281/290, que julgou parcialmente procedente demanda declaratória de inexistência de contratos e de débitos, com pedidos cumulados de devolução de valores e de indenização de danos morais, para “1 - Declarar inexistentes os empréstimos referidos na inicial, devendo o réu abster-se de efetuar quaisquer cobranças deles decorrentes. 2 - Condenar o réu ao pagamento de indenização por danos materiais, consistente na devolução dos valores de parcelas descontados quanto aos empréstimos referidos na inicial, devidamente corrigidos monetariamente desde os respectivos descontos e acrescidos de juros legais a partir da citação.”, e, diante da recíproca sucumbência, condenou ambas as partes ao pagamento dos respectivos encargos, na forma discriminada no dispositivo da decisão.

Em seu recurso, bate-se a autora pela indenização de danos morais, os quais reputa configurados. Pede a parcial reforma da sentença.

O réu também apelou, afirmando que a autora carece de interesse processual. Bate-se pela validade da contratação eletrônica dos mútuos em discussão, argumentando que “...E aqui, importante frisar que o instrumento contratual carrega a biometria facial da PARTE AUTORA, o que obviamente denota seu conhecimento prévio acerca da contratação que pretende discutir, e de todos os descontos a esta razão.

Igualmente, evidenciam sua inequívoca manifestação de vontade, tornando os referidos contratos aptos e válidos a produção de seus jurídicos e legais efeitos.” Sustenta ser descabida indenização de danos materiais e bate-se pela compensação de valores. Afirma que não foi o causador do dano sofrido pela autora, de forma que deve ser afastado o dever de indenizar. Pede a reforma da sentença.

Apresentadas contrarrazões a ambos os recursos, subiram os autos.

É o relatório.

A sentença merece reparos.

A preliminar de falta de interesse de agir confunde-se com o mérito e com ele será analisada.

Na inicial, a autora alegou serem indevidos os descontos relativos a empréstimos consignados nos valores de R\$ 18.675,58 e R\$ 1.683,92, já que não os contratou com o réu. Nesse contexto, cumpria à instituição financeira ré provar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito alegado na inicial da demanda (art. 373, II, do C.P.C.), visto que a autora não poderia mesmo provar a ocorrência de fato negativo. Ela não poderia fazer prova negativa **indefinida**.

Relembre-se que fatos constitutivos são aqueles que têm a eficácia não só de constituir a situação jurídica, como ainda de identificar seus elementos (cf. Moacyr Amaral Santos, “Comentários ao Código de Processo Civil”, Vol. IV, Ed. Forense, 1ª ed., 1976, p. 36). Ressalte-se, por oportuno, que a moderna teoria da prova preconiza a adoção de regra distributiva geral, segundo a qual *“Corresponde la carga de probar un hecho a la parte cuya petición (pretensión o excepción) lo tiene como presupuesto necesario, de acuerdo con la norma jurídica aplicable; o, expresada de otra manera, a cada parte le corresponde la carga de probar los hechos que sirven de presupuesto a la norma que consagra el efecto jurídico perseguido por ella, cualquiera que sea su posición procesal”* (Hernando Devis Echandía, “Teoría General de la Prueba Judicial”, apud Luiz Eduardo Boaventura Pacífico, “O Ônus da Prova no Direito Processual Civil”, Ed. RT, 2000, nota 159, p. 128). A repartição do ônus da prova deriva, em última análise, do efeito jurídico que cada parte pretende obter de determinados

fatos. Cada litigante tem o encargo de provar os fatos dos quais depende a incidência da norma que quer ver aplicada (Rui Manuel de Freitas Rangel, “O Ônus da Prova no Processo Civil”, Ed. Almedina, 2000, p. 146). E a boa doutrina salientava que tal modelo de distribuição dos ônus probatórios não afrontava o disposto nos arts. 333 e seguintes do C.P.C. de 1.973 (cf., Pacífico, ob. cit., p. 130), visto que tais dispositivos consagravam regras gerais, que deveriam admitir as exceções decorrentes da norma substancial cuja aplicação algum dos litigantes reclama (cf. Amaral Santos, ob. cit., p. 38). Ressalte-se que tal entendimento também deve ser mantido à luz do Código de Processo Civil de 2015.

Então, o réu deveria provar a juridicidade da dívida impugnada. Todavia, ele não se desincumbiu desse ônus. Isso porque, com a sua resposta, limitou-se a juntar documentação unilateralmente produzida, qual seja, os instrumentos contratuais referentes aos empréstimos formalizados através de assinatura digital e captura de selfie (cf. fls. 231/251). Ora, isso não basta, mormente quando se verifica que não foi colacionado aos autos um único documento que tenha sido assinado pela autora. Convém aqui assentar que é sabido que tal tipo de contrato pode ser celebrado por meio digital, motivo pelo qual a falta de instrumento subscrito pela autora não pode permitir a incidência de presunção absoluta de que os contratos não foram por ela celebrados. Todavia, negada a contratação, como na espécie (cf. réplica a fls. 264/271), era de rigor a juntada de outros elementos de convencimento. Mas nada disso trouxe o réu aos autos. Ao contrário, limitou-se em amparar a sua versão em mera fotografia da autora, a qual, por razões óbvias e que não merecem maiores digressões, não pode ser admitida como prova da contratação. Selfie não constitui emissão de vontade de se obrigar.

Por tudo isso, revela-se inelutável a conclusão de que o réu não provou a efetiva contratação dos empréstimos consignados discriminados na exordial, ônus que lhe incumbia. Assim, não provada a existência de contratações válidas, é de rigor a declaração de inexistência das relações jurídicas discriminadas na exordial e das dívidas a elas relacionadas.

No mais, declarada a inexistência dos contratos que motivou os descontos discriminados na exordial, era mesmo caso de condenar o réu ao pagamento de indenização por danos materiais, consistente na devolução dos valores descontados da autora quanto aos empréstimos referidos na inicial, com

incidência de correção monetária e juros de mora na forma fixada no dispositivo da decisão.

No tocante ao pleito de compensação de valores, olvida-se o réu de que a autora provou já ter devolvido o valor do maior empréstimo ao réu (cf. fls. 47). Em relação ao empréstimo de menor valor (R\$ 1.683,92), apesar da devolução ter ocorrido em conta de golpista (cf. fls. 46), os elementos dos autos revelam que a consumidora foi ludibriada, acreditando que se tratava de funcionário do réu. E ele não é isento de responsabilidade, pois o falso preposto tinha todas as informações da autora, o que causa estranheza, para dizer o mínimo.

Além disso, o réu não agiu com a necessária diligência no monitoramento de transações bancárias que refogem do perfil da autora.

Nesse contexto, o valor devolvido ao golpista não pode ser objeto de compensação. Vale, nesse ponto, transcrever o bem assentado na r. sentença quanto à controvérsia, verbis: “...Entretanto, a responsabilidade dos bancos, na espécie, emerge da ausência de diligência e segurança no monitoramento das transações bancárias. Isso porque faz parte da rotina dessas empresas sempre bloquear a realização de transações, dentre elas “pix”, “TEFs”, “TEDs”, compras no cartão de crédito e/ou débito, quando a realização ultrapasse o limite da média daqueles valores comumente despendidos/transferidos pelo referido usuário do sistema bancário. As regras de segurança para o uso das transações também devem ser zeladas pelas instituições, que auferem benefício econômico com essas operações, razão pela qual, a todo instante, disponibilizam ferramentas e tecnologia para monitoramento dos usuários. Por conseguinte, ao caso em debate torna-se aplicável o teor da Súmula 479 do STJ, com a seguinte redação: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”. Não se trata de simples phishing, ou de vazamento de dados cadastrais básicos, como nome e CPF, porque essas informações podem ser obtidas por fontes alternativas, mas dados específicos da conta bancária, que deveriam ser protegidos pelo banco-réu, de forma que o golpe somente teve êxito diante da falha de segurança na proteção de dados pela parte requerida. Nos termos do artigo 44 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), o tratamento de dados será irregular quando não fornecer a segurança que o titular espera, considerando-se o

resultado e os riscos desse tratamento. No caso analisado, os criminosos detinham dados pessoais do cliente, sendo medida de rigor a responsabilização do banco.”

No tocante à configuração dos danos morais alegados e ao dever do réu de indenizá-los, a sentença merece reparos.

O dano moral está inequivocamente configurado. Os eventos narrados na exordial configuram situação que refoge daquilo que razoavelmente pode ser admitido, conclusão, aliás, que decorre das máximas da experiência, fruto da observação do que ordinariamente acontece (art. 375 do C.P.C.). Anote-se que, de forma injustificada, a autora vivenciou angústia e preocupação com a magnitude da obrigação assumida em seu nome. E mais, ela foi obrigada a ajuizar demanda para devolução do numerário que foi debitado, sem causa jurídica válida, de seu benefício previdenciário, a fim de cessar o desfalque indevido em seu patrimônio, em virtude da contratação de empréstimos a sua revelia.

Além disso, na espécie, vale lembrar que a indisponibilidade de qualquer numerário acarreta situação aflitiva a qualquer indivíduo e é ainda mais gravosa no caso presente, já que a autora é beneficiária da previdência e de baixo poder aquisitivo, tanto que litigando sob o benefício da gratuidade (cf. fls. 99), tendo, assim, presumivelmente renda comprometida com gastos ordinários de subsistência. Trata-se de situação que desborda do âmbito de meros aborrecimentos do cotidiano e causa sim sofrimento espiritual. E deve prevalecer na espécie a função punitiva que a indenização também deve ter.

Assim, sendo esses os contornos da controvérsia, o réu tem sim o dever de indenizar os danos por ele ocasionados, já que não ocorreu qualquer das hipóteses previstas no § 3º, do art. 14, da Lei 8.078/90 e a procedência do pleito indenizatório é de rigor. Não se cogita de culpa exclusiva de terceiro, já que se os sistemas de segurança do réu fossem eficazes, os empréstimos em questão não poderiam ter sido contratados sem a anuência da autora.

Em resumo, a análise dos autos permite a conclusão segura de que o réu deve ser condenado a ressarcir os danos morais sofridos pela autora, já que o sistema por ele utilizado é falho e permite a prática de ilícitos, o que atrai a

incidência do art. 14, § 1º, da Lei 8.078/90. Nesse ponto, relembre-se ainda que se tem entendido ser objetiva a responsabilidade da instituição financeira pela segurança dos serviços prestados, decorrente do risco da atividade bancária e da relação de consumo existente com os clientes (CC, art. 927, parágrafo único, e CDC, art. 14), mesmo que se possa considerar hipótese de fortuito interno, conforme o entendimento consagrado na Súmula 479/STJ, verbis: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Não se pode perder de vista, além do mais, que hoje em dia a preocupação primordial dos que se ocupam da responsabilidade civil é a da proteção da pessoa do lesado. É por causa disso que deve preponderar o enfoque do risco profissional como princípio informador do dever de reparação. E, principalmente, no âmbito das atividades profissionais lucrativas, toda e qualquer pessoa tem o dever geral de se conduzir de modo a não causar prejuízo a outrem (cf. Paulo de Tarso Vieira Sanseverino, “Responsabilidade Civil no Código de Defesa do Consumidor e Defesa do Fornecedor”, Ed. Saraiva, p. 202). O fornecedor está sujeito objetivamente (cf. JTJ 203/95, 2ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Vasconcellos Pereira; TJSP, Ap. Cível 70.286-4, 6ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Antonio Carlos Marcato, apud Rui Stoco, “Tratado de Responsabilidade Civil”, Ed. RT 5ª ed., 2001, p. 345) às consequências advindas do risco de sua atividade profissional, até independentemente de culpa, desde que estabelecido o nexo de causalidade e não configurada excludente ou dirimente. E é exatamente o caso dos autos.

Cabe lembrar que o réu também deve zelar para que sua atividade não sirva de veículo para a eclosão de múltiplos danos. Se ele lucra e ganha dinheiro com sua atividade, nada mais justo do que se lhe imponha o dever de usar da diligência necessária no momento da celebração e da execução do contrato ou do pré-contrato. E isso não foi observado na espécie.

Assim, a instituição financeira ré deve ressarcir os danos morais, os quais, como aqui exposto, restaram inequivocamente configurados. Nesse ponto, é necessário tecer algumas considerações quanto ao valor da indenização do dano moral.

Anote-se que o montante da indenização de dano moral deve ser suficiente para que sejam atendidos ambos os aspectos da reparação, o compensatório e o punitivo (Delfim Maya de Lucena, “Danos não Patrimoniais”, Ed. Almedina, 1985, p. 63; Caio Mário da Silva Pereira, “Responsabilidade Civil”, Forense Ed., 1989, p. 67; Sérgio Severo, “Os Danos Extrapatrimoniais”, Ed. Saraiva, 1996, p. 191). É certo, também, que o incidente narrado na inicial acarretou perturbação passageira, que não configura situação passível de indenização em valor mais elevado, o qual acabaria por desvirtuar as finalidades da indenização, transformando o infortúnio em fonte de lucro. Nem se pode olvidar que qualquer fixação excessiva gera enriquecimento indevido do ofendido (STJ Rec. Esp. [AM, 4ª T., Rel. Min. Barros Monteiro, DJU 24.5.04, p. 283), o que não pode ser admitido.

Assentadas tais premissas, entendo que é razoável a fixação da indenização no valor de R\$ 13.000,00 (treze mil reais), patamar consentâneo com o usualmente arbitrado por esta Câmara em casos análogos e que atende ambas as finalidades da indenização, especialmente quando se constata que a autora não contribuiu de qualquer forma para o evento danoso. Tal montante deverá ser atualizado monetariamente a partir da intimação do presente acórdão, nos termos da Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça, e deverão incidir juros de mora legais desde o evento danoso (data do primeiro desconto indevido no benefício da autora), nos termos da Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça.

Fica, assim, mantida a r. sentença, inclusive por seus próprios fundamentos.

E, à luz do aqui decidido, torna-se necessária redistribuição dos encargos de sucumbência, em especial, porque deve incidir o disposto na Súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça e o parágrafo único do art. 86 do C.P.C. Assim, o réu arcará a integralidade das custas e despesas processuais e honorários advocatícios da parte contrária, arbitrados, com fundamento no § 2º do art. 85 do C.P.C., em 10% do valor atualizado da causa.

Pelo exposto, dou provimento em parte ao apelo da autora e nego provimento ao do réu.

Campos Mello
Desembargador Relator