



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000266850

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1075361-60.2024.8.26.0100, da Comarca de Campinas, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelado MARCO ANTONIO SANTOS MARQUES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), GUSTAVO SANTINI TEODORO E MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 26 de março de 2026.

FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 687
APELAÇÃO Nº 1075361-60.2024.8.26.0100
COMARCA: CAMPINAS (3ª VARA – F.R.VILA MIMOSA)
APELANTE: BANCO AGIBANK S/A
APELADO: MARCO ANTÔNIO SANTOS MARQUES

JUÍZA DE PRIMEIRO GRAU: MARIA THEREZA NOGUEIRA PINTO

APELAÇÃO CÍVEL - Bancários - Ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição de indébito e indenização por danos morais - Preliminar de ausência de interesse de agir - Rejeição - Descontos indevidos em benefício previdenciário - Contratação não comprovada - Responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14 do CDC) - Falha na prestação do serviço - Fraude evidenciada - Nulidade da operação - Repetição do indébito - Modulação do ERESP 1.413.542/RS - Devolução simples até 30/03/2021 e em dobro após essa data - Dano moral configurado - Redução do quantum que, contudo, comporta acolhimento, mas sem imposição do ônus sucumbencial ao apelado - Princípio da causalidade - Impossibilidade de compensação de valores - Honorários mantidos - Majoração dos honorários à luz do artigo 85, § 11, Código de Processo Civil - Inviabilidade - Recurso parcialmente provido

A sentença de fls. 302/304, cujo relatório é adotado, julgou procedente a ação, condenando o réu ao pagamento das custas e dos honorários advocatícios fixados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação.

Apela o réu (fls. 307/329), sustentando, em preliminar, ausência de interesse de agir, ao argumento de que o autor não buscou solução administrativa antes de acionar o Judiciário, inexistindo, portanto, resistência por parte da instituição financeira. No mérito, requer o provimento do recurso para que a ação seja julgada improcedente, com o consequente afastamento da declaração de inexistência do contrato e a revogação da ordem de cessação dos descontos. Sucessivamente, caso mantida eventual condenação, pleiteia que a restituição seja limitada à forma simples, com a autorização de compensação entre os valores devidos, a fim de evitar enriquecimento sem causa, bem como que os danos morais sejam afastados ou, ao menos, reduzidos, com o afastamento da sucumbência imposta ao banco ou minorados os honorários advocatícios.

O recurso foi regularmente processado e respondido (fls. 338/344).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Com efeito, o prévio requerimento administrativo não é pressuposto

do interesse de agir. O artigo 5º, XXXV, da Constituição Federal veda qualquer limitação ao acesso à jurisdição, de modo que condicionar a propositura da ação à provocação administrativa prévia configura restrição indevida a direito fundamental.

O desconto efetuado no benefício previdenciário da parte autora, oriundo de suposta dívida desconhecida, revela-se suficiente para caracterizar a lesão e, portanto, legitimar o ajuizamento da ação, de tal sorte que a exigência de requerimento administrativo, além de destituída de amparo legal, constitui óbice inconstitucional ao acesso à Justiça.

Superada a preliminar, passa-se a análise do mérito da apelação.

Com efeito, conforme relato constante da inicial “*A Autora recebe benefícios previdenciários junto ao INSS (aposentadoria), sob o nº 545.315.911-8, sendo que recentemente, aos consultar seus extratos de benefício, restou surpreendido com descontos indevidos, o que lhe causou tamanho desespero. Conforme extrato de consignado em anexo, demonstra-se que foram descontadas 4 parcelas no valor de R\$ 55,99 (fl. 32), totalizando o valor de R\$ 223,96, sendo que o valor supostamente emprestado encontra-se EM BRANCO, ficando claro que não houve depósito algum de valores referente a empréstimo, bem como contratação por parte do autor. Assim, sendo, por não terem sido autorizados ou realizados pela parte autora, necessária a intervenção do poder judiciário no caso em apreço, para que tais descontos sejam cessados, declarando-se todos eles indevidos, com a devolução da quantia equivocadamente descontada da autora, em dobro, e todos os demais pedidos contemplados dentro da presente exordial*”.

Regularmente processado o feito, foi proferida sentença de procedência com o seguinte teor:

“(…) Analisando os documentos apresentados pelas partes, verifico que o banco réu não logrou êxito em comprovar de forma inequívoca a legitimidade da contratação. Embora tenha apresentado documentos supostamente assinados pelo autor, incluindo fotos e dados pessoais, tais elementos não são suficientes para afastar a alegação de fraude. A facilidade com que dados pessoais podem ser obtidos atualmente, aliada à sofisticação dos golpes praticados contra instituições financeiras, torna imperioso que os bancos adotem medidas de segurança mais rigorosas na contratação de empréstimos, especialmente os consignados que afetam diretamente a subsistência dos aposentados. O banco réu, como prestador de serviços, assume o risco da atividade econômica que desenvolve, devendo responder pelos danos causados aos consumidores em decorrência de falhas em seus sistemas de segurança, conforme dispõe o art. 14 do CDC. Dos Danos Materiais. Comprovados os descontos indevidos no benefício previdenciário do autor no valor total de R\$ 223,96, deve a ré restituir tal quantia, em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, totalizando R\$ 447,92. Dos Danos Morais. Os descontos indevidos em benefício previdenciário de aposentado configuram dano moral in re ipsa, dispensando prova específica do abalo sofrido. O comprometimento da verba alimentar de pessoa idosa gera evidente constrangimento, angústia e violação à dignidade humana. Considerando as circunstâncias do caso, a capacidade econômica das partes e a finalidade pedagógica da indenização, fixo o dano moral em R\$ 10.000,00 (dez mil reais). DISPOSITIVO Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial para: a) DECLARAR a inexistência

de relação jurídica entre as partes relativamente ao contrato de **empréstimo consignado n° 1508590159**; b) **CONDENAR** a ré a restituir ao autor a quantia de R\$ 447,92 (quatrocentos e quarenta e sete reais e noventa e dois centavos), correspondente ao dobro dos valores indevidamente descontados, corrigida monetariamente pelos índices da Tabela Prática do TJSP desde cada desconto e acrescida de juros legais de 1% ao mês desde a citação; c) **CONDENAR** a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigida monetariamente pelos índices da Tabela Prática do TJSP e acrescida de juros legais de 1% ao mês, ambos desde a data desta sentença; d) **DETERMINAR** a cessação imediata dos descontos no benefício previdenciário do autor relacionados ao contrato em questão. Condeno a ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 20% sobre o valor total da condenação. P.I.C”. g.n.

Nesse passo, a controvérsia recursal diz respeito, em essência, à verificação da existência de contratação válida de operação de crédito atribuída ao consumidor e, por consequência, à legitimidade dos descontos realizados em seu benefício previdenciário, ao cabimento e extensão da repetição do indébito, à configuração e quantificação do dano moral e, ainda, à questão incidental relativa à possibilidade de compensação dos valores supostamente creditados.

A sentença partiu da incidência do regime consumerista e da responsabilização objetiva da instituição financeira, o que se harmoniza com a natureza do serviço bancário.

Nessa perspectiva, merece destaque o disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor: “O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. § 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I – o modo de seu fornecimento; II – o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III – a época em que foi fornecido. § 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas. § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

Em fraudes ocorridas no âmbito de operações bancárias, a discussão central desloca-se para a suficiência das cautelas e da segurança do serviço, pois é do fornecedor o ônus de demonstrar que o defeito inexiste ou que o evento decorreu de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, nos termos do § 3º do citado artigo 14.

O caso, tal como delineado, envolve consumidor aposentado por invalidez e descontos sobre benefício previdenciário, circunstâncias que tornam ainda mais relevante a adequada distribuição do ônus probatório e a aferição da segurança do procedimento de contratação.

A própria lógica do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, reforça essa conclusão ao dispor que são direitos básicos do consumidor “a *facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências*”.

Considerando que a controvérsia recai sobre suposta contratação eletrônica e atos internos de validação e segurança do banco, cuja trilha de auditoria, logs, dados de dispositivo e demais evidências técnicas estão sob controle da instituição financeira, mostra-se adequada a conclusão da sentença no sentido de exigir do fornecedor prova robusta acerca da efetiva manifestação de vontade do consumidor e da ausência de falha sistêmica.

O apelante sustenta que a contratação se aperfeiçoou eletronicamente, mediante biometria facial e assinatura eletrônica, o que, em tese, é juridicamente possível, mas não prescinde de demonstração probatória suficiente, especialmente quando a parte contrária impugna a autoria e a integridade do procedimento. O ponto, portanto, não é negar validade abstrata ao meio eletrônico, mas aferir se, no caso concreto, o banco se desincumbiu do encargo de demonstrar que foi efetivamente o consumidor quem praticou os atos de contratação, com segurança compatível com o risco do serviço e com a expectativa legítima de proteção do consumidor.

A sentença concluiu negativamente e, diante do que se extrai do acervo descrito, não se identifica elemento apto a infirmar a premissa nuclear do julgado, qual seja, a inexistência de relação jurídica quanto às cédulas indicadas e a indevida realização de descontos.

Mantém-se, assim, o reconhecimento de nulidade/inexistência do contrato e a inexigibilidade dos débitos, com preservação dos efeitos daí decorrentes.

No tocante à repetição do indébito, o banco pretende afastar a devolução em dobro sob alegação de engano justificável.

O artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor prevê que “*Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça*”. E o parágrafo único estabelece que “*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*”.

A configuração de engano justificável, dentro do próprio modelo decisório adotado na sentença, exigiria demonstração de que o banco implementou controles



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

e cautelas eficazes e, ainda assim, foi induzido a erro inevitável; todavia, a conclusão da sentença foi no sentido de inexistência de vínculo e de falha na prova da contratação válida, o que, por si, fragiliza a tese de engano justificável.

Ademais, a restituição deve ocorrer de forma simples ou em dobro, conforme a data dos descontos. A Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, ao modular os efeitos do EREsp 1.413.542/RS, estabeleceu que a nova orientação - segundo a qual a repetição em dobro do art. 42, parágrafo único, do CDC exige apenas a violação da boa-fé objetiva - aplica-se exclusivamente às cobranças posteriores a 30/03/2021.

No caso, verifica-se violação à boa-fé objetiva, diante da omissão do réu na adoção de medidas mínimas de prevenção à fraude, embora não configurada má-fé. Assim, os valores descontados antes de 30/03/2021 devem ser restituídos de forma simples, enquanto os posteriores devem ser devolvidos em dobro, conforme a modulação firmada pelo STJ e, acertadamente, estabelecido na sentença.

Quanto aos danos morais, permanece caracterizada sua incidência, uma vez reconhecida a fraude e os descontos indevidos sobre benefício previdenciário, afastando-se o mero aborrecimento. Todavia, o montante fixado na sentença (R\$ 10.000,00) revela-se elevado diante dos parâmetros usualmente adotados em casos análogos.

A indenização deve observar os vetores da proporcionalidade, razoabilidade e o caráter sancionatório-pedagógico da condenação, compatibilizando a gravidade do dano e a capacidade econômica do ofensor. Nesse contexto, mostra-se adequado reduzir o valor dos danos morais para R\$ 5.000,00, em consonância com esses critérios.

Sobre a matéria, o seguinte julgado deste Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX NÃO AUTORIZADOS. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SÚMULAS 297 E 479 DO STJ. Relação de consumo caracterizada. Aplicabilidade do CDC. Responsabilidade objetiva do banco por falha na prestação de serviços (art. 14 do CDC). Fraude comprovada. Operações atípicas e sequenciais em curto espaço de tempo, incompatíveis com o perfil da correntista idosa e aposentada. Reconhecimento parcial da irregularidade pelo próprio banco em esfera administrativa. Inexistência de culpa exclusiva ou concorrente da vítima. Falha no sistema de segurança caracteriza fortuito interno, atraindo a

*responsabilidade objetiva da instituição financeira (Súmula 479/STJ). REPETIÇÃO DO INDEBITO EM DOBRO. Descontos indevidos de benefício previdenciário decorrentes de contratos nulos por fraude. Violação à boa-fé objetiva configurada. Aplicação do art. 42, parágrafo único, do CDC. Observância do Tema 929/STJ. Restituição em dobro mantida quanto aos valores descontados do benefício previdenciário. Restituição simples quanto à diferença entre os valores creditados e transferidos fraudulentamente (R\$ 1.872,95). DANOS MORAIS. Configuração in re ipsa. Idosa que teve verba de natureza alimentar comprometida. Angústia e abalo financeiro que extrapolam mero dissabor. **Quantum indenizatório reduzido** de R\$ 8.000,00 para **R\$ 5.000,00, atendendo aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade**. Inaplicabilidade da majoração de honorários advocatícios recursais em caso de provimento parcial do recurso (Tema 1.059/STJ). RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO (Apelação Cível n. 1021055-88.2024.8.26.0344, Relatora Marcia Rezende Barbosa de Oliveira; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma VII (Direito Privado 2), j. 18/12/2025) g.n.*

Não há que se falar em compensação de valores, uma vez que tal instituto pressupõe, ao menos, disponibilidade ou efetivo proveito econômico, o que não se presume em cenário de fraude reconhecida e de impugnação específica quanto ao destino dos valores.

Dessa forma, deve ser afastada a compensação automática, ficando qualquer abatimento condicionado a prova inequívoca de que o consumidor efetivamente recebeu e se beneficiou do numerário, o que não decorre, por si só, da mera formalização interna da operação pelo banco.

Diante dessas circunstâncias, impõe-se a ratificação parcial da sentença, de tal sorte que, sendo o causador da lide, responderá o réu pela integralidade das custas e despesas processuais, assim como pelos honorários advocatícios do causídico do autor, da forma estabelecida na sentença, fixados em 20% do valor da condenação.

Deixa-se, contudo, de majorar os honorários sucumbenciais, conforme entendimento firmado pelo Superior Tribunal de Justiça no Tema Repetitivo n. 1.059 (“A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação”), além de observar que a fixação já se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

deu em seu percentual máximo.

Ressalta-se, por fim, que se considera prequestionada toda a matéria de natureza infraconstitucional e constitucional, sendo entendimento pacífico no Superior Tribunal de Justiça que, para fins de prequestionamento, não é necessária a menção numérica dos dispositivos legais tidos por violados, bastando que a questão jurídica tenha sido efetivamente enfrentada e decidida no acórdão (STJ, EDcl no RMS n. 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, o voto é no sentido de dar parcial provimento à apelação.

FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA
Relatora