



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000057330

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1094515-67.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ANA MARIA DE JESUS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO AGIBANK S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado 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 JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

CASTRO FIGLIOLIA

relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 42767

APELAÇÃO CÍVEL Nº: 1094515-67.2024.8.26.0002

COMARCA: SÃO PAULO

JUÍZA: RENATA LONGO VILALBA SERRANO NUNES

APTE.: ANA MARIA DE JESUS

APDO.: BANCO AGIBANK S/A

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE – OPERAÇÃO INDEVIDA NA CONTA-CORRENTE DA APELANTE – DEVOLUÇÃO DOBRADA DOS VALORES RETIRADOS DA CONTA COMO PAGAMENTO DAS PARCELAS DO EMPRÉSTIMO A TÍTULO DE REPARAÇÃO DE DANO MATERIAL – DANO MORAL NÃO RECONHECIDO.

OPERAÇÃO FRAUDULENTA – contrato de empréstimo declarado nulo – questão incontroversa, pois ausente insurgência da parte contrária - apelante que recebeu ligação telefônica de suposto funcionário do banco apelado, com informação de transação, por ela negada – quantia disponibilizada em conta – apelante que, enganada, passou a seguir as orientações para cancelamento do negócio, repassando o valor a terceiro – engenharia social – falha na prestação de serviços do apelado – ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira – caso fortuito interno – Súmula 479 do STJ – imperativa a declaração de inexigibilidade de débito – devolução de valor pela apelante que, no entanto, fica limitada à quantia que permaneceu em sua conta.

DANO MORAL – configuração - perturbação ao estado de espírito da apelante que se mostrou ocorrida – fixação da indenização não no valor postulado pela autora (R\$ 20.000,00), mas no montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) – valor adequado às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-

punitivo que compõe a indenização na hipótese.

Resultado – recurso parcialmente provido.

Vistos.

A presente ação foi assim relatada: *“Cuida-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica e nulidade de negócio jurídico c.c. repetição de indébito e compensação por danos morais com pedido de tutela de urgência antecipada, ajuizada por Ana Maria de Jesus em face de Agibank S.A. Requer JG. Ao final, pede seja declarada a inexistência de relação jurídica e por consequência do contrato de empréstimo consignado n. 1515128829, no valor de R\$ 16.622,62; a restituição em dobro dos valores descontados indevidamente; e a compensação pelos danos morais, no valor de R\$ 20.000,00. Informa que no dia 27/05/2024 recebeu ligação telefônica de um suposto funcionário da requerida, informando ter sido aprovado um cartão para requerente em que seriam descontados todos os meses o valor de R\$ 106,00, por conta de empréstimo no valor de R\$ 16.622,62, depositado em conta do Itaú, de titularidade da requerente. A autora teria informado que não realizou empréstimo e não recebeu o cartão. O suposto funcionário instruiu que a autora cancelasse o cartão e devolvesse o dinheiro. O funcionário indicou que a autora depositasse o valor de R\$ 14.869,18, em conta de titularidade da empresa GIGA HEARTZ INFORMATIVA LTDA, CNPJ: 53.868.892/0001-03. Aduz a autora que a orientação para realização de depósito inferior ao valor recebido em sua conta, seria em razão de reclamação realizada por ela ao suposto funcionário, de que valores indevidos já estavam sendo descontados anteriormente de seu benefício previdenciário. Decisão de fls.169, defere prioridade de tramitação e JG à autora. Citada às fls. 174/175, a requerida apresenta contestação às fls. 176-191. Preliminarmente, alega ilegitimidade passiva. No mérito, sustenta ausência de irregularidades na contratação do empréstimo, que teria sido assinado mediante biometria facial e com a transferência do valor contratado para conta de titularidade da requerente. Por fim, pugna pela improcedência total dos pedidos. Réplica nas fls. 332-337, na qual a autora impugna a questão preliminar. No*

mais, reitera os pedidos da inicial. Despacho saneador a fls. 352/355”.

A ação foi julgada nos seguintes termos: “*Ante o exposto, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação. Declaro nulo o empréstimo consignado em discussão e todos os descontos mensais a tal título ocorridos no benefício da autora, que devem ser devolvidos em dobro pela ré, corrigidos monetariamente desde cada desconto indevido e acrescido dos juros legais desde a citação, devendo a autora devolver ao réu o valor depositado em sua conta a tal título pelo réu, corrigido monetariamente desde a data do depósito, podendo haver oportuna compensação em execução. A partir da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, os consectários legais deverão observar o comando previsto nos artigos 389 e 406 do Código Civil. Face à verossimilhança das alegações da autora acima consignadas e o perigo de dano, antecipo a tutela suspendendo novos descontos no benefício da autora em relação ao empréstimo aqui anulado, devendo a ré cumprir tal medida no prazo de 15 dias da publicação desta sentença no DJE, sob pena de multa unitária, por ora, no valor de R\$15.000,00, sem prejuízo da sua majoração em caso de descumprimento”.* Em razão da sucumbência recíproca, as custas e despesas processuais foram rateadas em igual proporção. Houve condenação de lado a lado no pagamento dos honorários dos advogados contrários, fixados, por equidade em R\$ 1.500,00, observada a gratuidade deferida à autora.

Inconformada a autora interpôs apelação (fls. 449/458). Preliminarmente, postulou a produção das provas solicitadas a fls. 345/351, caso não haja convicção dos elementos trazidos na lide. No mais, alegou que o dano moral se patenteou. A devolução de valor deve ser de apenas R\$ 1.753,44, quantia que permaneceu em sua posse, porque R\$ 14.869,18 foram transferidos ao estelionatário. A sucumbência deve ser atribuída ao apelado, com a fixação de honorários advocatícios em 20% do valor da condenação. Para tais fins, pediu o provimento do recurso.

Em resposta (fls. 462/469), o apelado basicamente pediu o desprovimento do recurso.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É a síntese necessária.

O recurso de apelação foi interposto no prazo e é isento de

preparo, porque a apelante é beneficiária da justiça gratuita (fls. 169). Dessa forma, comporta conhecimento.

Pois bem. Tornou-se incontroverso o fato de que o contrato questionado foi elaborado fraudulentamente e de que deve haver a restituição dobrada dos valores das parcelas debitadas na conta da apelante, uma vez que não foi impugnada essa parte da sentença. Assim, o contrato era nulo, como decidido. Quanto ao ponto, a decisão transitou em julgado, prevalecendo o que decidido pelo juiz "a quo": *“(…) ante a impugnação fundamentada da contratação do empréstimo consignado na inicial e na réplica, ocasião inclusive que a autora especificou questões técnicas que colocam em dúvida a regularidade do procedimento digital adotado pela ré e não tendo esta provado a regularidade, através de perícia digital, que não requereu a fls. 358, é de rigor a anulação de tal contratação”*.

No mais, o recurso prospera em parte.

A hipótese incide o Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do artigo 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º:

“§ 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”.

No caso dos autos, a despeito de a relação entre as partes ser de consumo, bem como ser absolutamente verossímil a versão da apelante e patente a hipossuficiência dela, desnecessária a inversão do ônus da prova, uma vez que cumpria ao apelado demonstrar o fato impeditivo do direito da parte contrária, nos termos do artigo 373, inciso II do CPC. Em outro dizer, o apelado tinha que comprovar que as operações impugnadas eram mesmo de responsabilidade da apelante ou que, sendo fraudulentas, isso ocorreu por culpa exclusiva dela – ônus do qual não se desincumbiu.

No caso, é indiscutível que o contrato de empréstimo ocorreu de forma fraudulenta. O apelado se conformou com o que decidido quanto ao ponto.

A apelante afirmou na inicial que recebeu uma ligação, por uma suposta atendente do banco apelado, para confirmar um empréstimo – que

efetivamente foi realizado, confirmado seus dados pessoais. Com a negativa, a apelante passou a receber orientações, para o cancelamento, mediante o repasse de valor para terceiro. Constatado o golpe, a apelante lavrou boletim de ocorrência (fls. 71/72).

A despeito de a apelante ter sido enganada pelos fraudadores – e, por isso, de alguma forma, contribuído para que o golpe fosse perpetrado –, a responsabilidade pelo evento não foi exclusivamente dela.

É medida básica de segurança das instituições financeiras proceder ao bloqueio preventivo da movimentação da conta, bem como fazer contato com seus clientes quando observam movimentação estranha – caso dos autos. Por óbvio, não tomadas tais providências, devem ser estornadas todas as operações suspeitas.

Insiste-se: é sabido que os sistemas de segurança dos bancos contatam os clientes e tomam providências outras quando percebem movimentações estranhas no uso de conta corrente, cartões e afins. Havendo movimentação discrepante com o perfil do cliente, o sistema “dispara o alarme”. A partir daí, os mecanismos de segurança são acionados, sendo colocadas em práticas medidas que se iniciam com o bloqueio provisório do cartão ou conta, seguido de contato com o cliente, para confirmação da veracidade da despesa.

Nem se diga que o evento foi de responsabilidade exclusiva do terceiro golpista, o que isentaria o apelado de responsabilidade.

Apesar de certa discussão no início, pacificou-se o entendimento de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve equiparar-se ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço. No caso dos autos, trata-se de caso fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Nesse sentido, a Súmula 479 do STJ: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Ressalte-se que, embora seja recomendada a cautela por parte do consumidor, nas tratativas via telefone e *internet* conforme orientações dos bancos, não há possibilidade de transferir a responsabilidade exclusiva à apelante sobre as transferências bancárias e empréstimo, realizados de forma fraudulenta.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No caso dos autos, uma vez reconhecida a contratação fraudulenta, que deu traços de veracidade à origem da ligação telefônica, pois realmente foi disponibilizado o valor em conta, não se pode compelir a apelante a devolver integralmente a quantia, se parte foi repassada a terceiro, como consequência do golpe inicial.

A responsabilidade dela fica restrita ao valor que permaneceu em sua conta – R\$ 1.753,44. Em outras palavras, desfeito o negócio por conta da fraude detectada, as partes retornam ao “*status quo ante*”. Isso inclui todos os desdobramentos materiais do ilícito. Se não houvesse valor em conta, a apelante não transferiria nenhum montante para terceiro, certa que o fez para cancelar o negócio, ludibriada pelo fraudador.

A par disso, houve claramente vazamento de informações. Se isso não tivesse ocorrido, o golpe igualmente não seria perpetrado. Ademais, a operação discrepava do perfil ordinário da apelante – ao menos não se demonstrou o contrário.

Portanto, é incontroverso o golpe que vitimou a apelante e a falha dos sistemas da instituição financeira. Por conta disso, a devolução de valor fica restrita ao montante que permaneceu na sua conta bancária.

Na linha da responsabilidade da instituição financeira em situação assemelhada, tem-se a seguinte decisão do STJ:

“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de

empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos

dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hiper vulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.” (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.).

No mais, respeitado o entendimento adotado, o dano moral se patenteou.

Conquanto não tenha havido abalo real de crédito, porque o nome da apelante não foi inscrito no rol de inadimplentes, não se pode afirmar que houve mero dissabor.

A hipótese dos autos não se caracterizou como mero aborrecimento, ou fato que deve ser suportado pelo homem médio como decorrência dos contratemplos do cotidiano. Em realidade, a falha na prestação de serviços, nos moldes havidos no caso dos autos, implica constrangimento à esfera moral do consumidor.

Não há como se negar os sentimentos de angústia, impotência e desrespeito sofridos pela apelante. Houve assim violação à paz de espírito da apelante – bem da personalidade.

A questão de a violação à paz de espírito da pessoa ter potencial para gerar dano moral, mais recentemente, acabou ganhando outra roupagem teórica – a teoria do desvio produtivo.

A respeito, de se examinar o seguinte acórdão da lavra da Ministra Nancy Andrichi do STJ:

“RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, “D”, DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO

CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA. [...] 7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo” (STJ – REsp 1737412/SE, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/02/2019, DJe 08/02/2019)

No mesmo sentido: AREsp 1.132.385/SP, 3ª T., STJ, decisão monocrática, Min. Paulo De Tarso Sanseverino; AREsp 1.241.259/SP, 4ª T., STJ, decisão monocrática, Min. Antonio Carlos Ferreira.

O que se tem como regra é que além de não serem resolvidos administrativamente os problemas dos consumidores, eles acabam sendo submetidos a uma verdadeira “*via crucis*” que provoca vívido tormento. O escopo é claro: “ganhar pelo cansaço”, com o perdão da expressão. As grandes corporações, com a prática, forçam o consumidor a contratar advogado e judicializar a questão na tentativa de resolver o problema.

Tais dificuldades adicionais que as corporações acabam por

impor aos consumidores e que implicam expressiva perda de tempo, quase sempre sem resultado útil, têm pleno potencial para fazer surgir dano de ordem moral. É o que se tem no caso dos autos.

Assim, caracterizado o dano moral causado à apelante, decorrente tanto da falha na prestação de serviços por parte do apelado, como da injustificável demora quanto à (não) resolução do problema.

Presentes o dano moral e a responsabilidade do apelado, passa-se à análise do *quantum* pleiteado.

Não se olvida que, além do caráter dúplice que se consubstancia em sua clara finalidade preventiva e compensatória^[1], a indenização proveniente de dano moral deve obedecer aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade no momento da fixação do *quantum debeatur*. Este deve ser prudentemente arbitrado, conforme as circunstâncias em concreto, de forma que seja nem exorbitante, dando margem ao injustificado locupletamento da vítima, nem demasiadamente irrisório e insignificante diante da capacidade econômica do demandado, de maneira a não lhe impingir a devida desmotivação em voltar a praticar atos semelhantes.

No caso presente, é razoável a fixação da indenização não no valor um tanto demasiado pleiteado pela apelante (R\$ 20.000,00), mas em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Trata-se de valor perfeitamente estribado nos elementos fáticos trazidos ao processo, como a condição econômica das partes, o conjunto probatório, o grau de reprovabilidade da conduta, entre outros. É o valor que vem sendo adotado pela câmara para hipóteses assemelhadas.

O valor deve ser corrigido a partir da data de publicação do acórdão, em consonância ao entendimento consolidado na Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça (“*A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento*”). A relação entre as partes é contratual, pelo que os juros de mora incidirão a partir da citação. Há que se consignar ainda que a partir de 28/08/2024, a correção será pelo IPCA e os juros moratórios corresponderão à taxa SELIC deduzido o referido índice, conforme artigos 389 e 406 do Código Civil, alterados pela Lei nº 14.905/2024. Trata-se do entendimento pacificado pelo STJ a respeito do tema, explicitado no REsp 1.795.982. Em relação aos juros, a mesma taxa deverá ser observada em período anterior à referida alteração legislativa, em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consonância ao Tema 1368 do STJ: “*O art. 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional*”.

Em suma, pelos motivos alinhavados, é caso de reforma da sentença, para, além dos danos materiais, ser o apelado condenado no pagamento de indenização pelos danos morais, no valor de R\$ 5.000,00, limitada a devolução de valor pela apelante a R\$ 1.753,44. Já foi admitida a compensação em sentença.

À luz da Súmula 326 do STJ, ainda em vigor, arcará o apelado com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios em favor do procurador da apelante, os quais são fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação (valor da indenização adicionado ao valor a ser devolvido à apelante), somado ao valor igualmente atualizado do negócio invalidado. Trata-se de parâmetro adequado para remunerar condignamente o trabalho realizado pelo advogado da apelante, considerada a base de cálculo da verba.

Nesses moldes, **dá-se parcial provimento ao recurso.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator