



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000310288

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1111351-83.2022.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelada SIMONE MUNIZ SANTOS DE CARVALHO (INTERDITO(A)).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), MARCELO IELO AMARO E CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI.

São Paulo, 31 de março de 2025.

JAYME DE OLIVEIRA

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1111351-83.2022.8.26.0100

Apelante: Banco Agibank S/A

Apelado: Simone Muniz Santos de Carvalho

Comarca de Origem: São Paulo

Juiz da Vara de origem: André Menezes Del Mastro

Voto nº 9.985

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. EMPRÉSTIMO
CONSIGNADO. RECURSO NÃO PROVIDO.**

I. Caso em exame

1. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais e materiais ajuizada por Simone Muniz Santos de Carvalho contra Banco Agibank S/A.
2. Sentença julgou procedentes os pedidos para declarar a inexistência dos negócios jurídicos e condenar o banco à restituição dos valores em dobro e ao pagamento de indenização por danos morais. Recurso de apelação interposto pelo banco réu.

II. Questão em discussão

3. A questão em discussão consiste em determinar se a autora efetivamente contratou os empréstimos consignados indicados na inicial, se faz jus à restituição dos descontos efetuados em seu benefício previdenciário e se sofreu dano moral indenizável.

III. Razões de decidir

4. O banco réu não comprovou contratação legítima dos empréstimos consignados pela autora, tampouco a transferência dos valores supostamente contratados. Contratações que se deram por WhatsApp, com biometria facial cadastrada em horários distintos dos indicados nos contratos e sem a indicação dos dados técnicos de identificação e segurança.
5. Dever de indenizar da instituição financeira caracterizado. Responsabilidade objetiva do fornecedor. Inteligência do art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ.
6. Dano moral caracterizado, diante dos descontos indevidos *Quantum* arbitrado razoável, que não pode ser considerado insuficiente.
7. Inadmissível a compensação de valores, pois não demonstrada a transferência das quantias supostamente contratadas pela autora.
8. Sentença mantida.

IV. Dispositivo

9. Recurso não provido.

Legislação Citada:

Código de Processo Civil, art. 487, I; art. 85, §11.

Código de Defesa do Consumidor, art. 6º, VII; art. 14.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmula 479.

TJSP, Apelação Cível 1003450-46.2021.8.26.0438, Rel. Simões de Vergueiro, 16ª Câmara de Direito Privado, j. 12.06.2024.

TJSP, Apelação Cível 1035615-22.2019.8.26.0114, Rel. Mauro Conti Machado, 16ª Câmara de Direito Privado, j. 29.03.2022.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais e materiais ajuizada por Simone Muniz Santos de Carvalho, representada por sua curadora, Debora Muniz Santos de Carvalho em face do Banco Agibank S/A.

A r. sentença (fls. 357/363) julgou procedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos:

Ante o exposto, julgo procedentes os pedidos, extinguindo o processo com resolução do mérito (art. 487, I, do CPC), para declarar a nulidade dos contratos impugnados na petição inicial e condenar o réu a restituir em dobro os valores descontados (a serem apurados em liquidação), com correção monetária e juros moratórios desde a data do respectivo desconto/cobrança (art. 389, parágrafo único e art. 406, §1º, ambos do CC), bem como ao pagamento de indenização por dano moral (R\$10.000,00), com correção monetária desde o arbitramento e juros moratórios desde a data do primeiro desconto, observado o disposto no art. 389, parágrafo único e no art. 406, §1º, ambos do CC.

Dessa forma, condeno o réu ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios, no montante de 10% do valor atualizado da causa.

Inconformado, o banco réu interpôs recurso de apelação (fls. 375/391). Sustenta, preliminarmente, falta de interesse de agir, porquanto a autora não buscou solucionar, administrativamente, o suposto problema.

No mérito, o réu alega a regularidade dos contratos, assinados digitalmente, por meio de biometria facial, e cujos termos são claros e precisos, facilmente compreendidos pela contratante. Ainda, defende a aplicação dos institutos da *supressio* e do *venire contra factum proprium*, dado que a autora não exerceu/promoveu o pedido de cancelamento dos contratos, a gerar a expectativa de manutenção da relação jurídica.

Além disso, o réu afirma que não praticou nenhum ilícito, motivo pelo qual não há falar em restituição de quaisquer valores. Ademais, os descontos levados a efeito

não bastam, por si, para caracterizar lesão a direito da personalidade passível de justificar indenização por dano moral.

No mais, mantida a condenação ao pagamento de danos morais, aduz sejam os juros e a correção monetária fixados desde o arbitramento, nos termos do art. 407 do Código Civil e da Súmula 362 do STJ. Inclusive, determinado o cancelamento dos contratos, há de ser determinada a devolução dos créditos recebidos pela autora.

Com base em tais fundamentos, o réu pleiteia a reforma da sentença, para julgar improcedentes os pedidos iniciais.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 392/393).

Contrarrazões às fls. 415/426, sem arguição de preliminares.

A D. Procuradoria-Geral de Justiça opinou (fls. 432/449) pelo provimento, em parte, do recurso *apenas para se determinar a compensação das quantias disponibilizadas à autora-apelada pela instituição mutuante com as indenizações por danos materiais e morais, ficando, no mais, mantida a r. sentença* (fl. 449).

É o relatório.

De proêmio, rejeita-se a preliminar de falta de interesse de agir, pois não se requer o esgotamento prévio da via administrativa para que se admita o acesso ao Poder Judiciário para a solução do litígio. Além disso, o banco alegou a política de solucionar os problemas administrativamente, mas não ofereceu, durante ao trâmite da ação, acordo à autora e resiste à sua pretensão.

No mérito, a controvérsia nestes autos cinge-se em saber se a autora efetivamente procedeu a contratação de empréstimos consignados, referente aos contratos nº 1500111658, nº 1500220010, nº 1500145716 e nº 1500145719 e, em caso negativo, se o réu está obrigado a ressarcir, em dobro, a importância descontada dos benefícios previdenciários da demandante nº 081.763.435-5 e nº 129.732.629-3, bem como pagar indenização por dano moral.

A inicial veio instruída com a Certidão de Curatela Provisória, na qual foi declarada a interdição de Simone Muniz Santos de Carvalho e a nomeação de sua filha, Debora Muniz Santos de Carvalho, como sua curadora, datado de 23/06/2022 (fl. 24). Além disso, foi juntado Relatório Médico que atesta o diagnóstico de demência por corpos

de Lewy da autora, com sintomas iniciados em 2014 (fl. 36).

Por sua vez, o banco réu instruiu a contestação com os contratos de empréstimo consignado nº 1500111658 (fls. 252/256), 23/04/2021, nº 1500220010 (fls. 267/271), nº 1500145716 (fls. 257/261) e nº 1500145719 (fls. 262/266), por meio dos quais foram contratados créditos nos valores de, respectivamente, R\$876,34 (oitocentos e setenta e seis reais e trinta e quatro centavos), R\$1.539,55 (mil quinhentos e trinta e nove reais e cinquenta e cinco centavos), R\$892,30 (oitocentos e noventa e dois reais e trinta e centavos) e R\$984,10 (novecentos e oitenta e quatro reais e dez centavos). Consta dos instrumentos contratuais a informação de que foram assinados eletronicamente por biometria facial via WhatsApp, o primeiro em 23/04/2021, os dois seguintes em 27/04/2021, e o último em 04/05/2021.

O réu juntou, ainda, captura de tela com os dados cadastrados da cliente para assinatura, em 23/04/2021 (fl. 243) e em 28/04/2021 (fl. 244), além de requisições de transferências para a conta da autora, nas datas de 19/05/2021 (fl. 248), 17/05/2021 (fl. 249), 21/05/2021 (fl. 250) e 25/05/2021 (fl. 251), de valores distintos dos contratados.

Mais adiante nos autos, a parte autora juntou compromisso de curatela provisória atualizado (fls. 286/293) e laudo pericial realizado nos autos da ação de interdição (fls. 311/334), no qual se concluiu que a autora *apresenta quadro demencial em fase grave, estando totalmente dependente para as atividades básicas e complexas da vida diária* (fl. 328).

No caso, não se discute a capacidade da autora nas datas de celebração dos contratos que, como visto, são anteriores a primeira certidão de interdição provisória que se tem notícia nos autos (fl. 24). O que se pretende é a declaração de inexistência dos negócios jurídicos, tendo em vista que a autora não reconhece a contratação dos referidos empréstimos.

Dito isso, da documentação trazida pelo réu aos autos, verifica-se que os contratos indicam a celebração por assinatura eletrônica por meio do WhatsApp com biometria facial e, constam capturas de telas com dados e fotografia da autora para as datas de 23/04/2021 (fl. 243) e 28/04/2021 (fl. 244). Contudo, estas não comprovam a legitimidade da contratação, tendo em vista a diferença de horário entre o cadastramento dos dados e as contratações, bem como a ausência de informações técnicas, como a indicação do código de autenticação eletrônica, descrição do terminal - IP de onde partiu a

contratação, e geolocalização, além de se tratar de contratação feita por meio do WhatsApp, sem a utilização de login e senha.

Além disso, não está comprovado o recebimento dos valores supostamente contratados, constando nos autos apenas registros de transferências em valores e datas distintas dos referenciados nos contratos.

Na mesma linha quanto à regularidade do contrato celebrado por meio do WhatsApp com biometria facial, veja-se precedente desta C. Corte :

APELAÇÃO CÍVEL – CONTRATO BANCÁRIO. Empréstimo consignado. Ação declaratória c.c. obrigação de fazer e reparação por danos materiais e morais. Sentença de procedência. Insurgência do réu. Recorrente que não trouxe aos autos elementos suficientes a comprovar a existência e regularidade do negócio jurídico. Assinatura eletrônica por meio do WhatsApp com biometria facial que não se mostra suficiente. Ausência de geolocalização e endereço IP. Réu que não comprovou o depósito do valor do contrato. Documento juntado para comprovar o depósito que apresenta inconsistência de informações. Fraude caracterizada. Falha na prestação de serviço bancário. Fortuito interno. Responsabilização do banco réu (Súmula n. 479 do STJ). Acolhimento da pretensão declaratória, da qual é consequência lógica a obrigação de devolução dos valores descontados do benefício previdenciário. Restituição em dobro diante do entendimento firmado pelo STJ no EREsp 1.413.542/RS. Desconto indevido em verba de natureza alimentar. Dano moral in re ipsa. Presunção não elidida pelos argumentos do banco réu. Indenização arbitrada em R\$ 8.000,00, quantia excessiva face às circunstâncias do caso concreto, considerando os parâmetros adotados em casos semelhantes, comportando redução para R\$ 5.000,00. Sucumbência recíproca não verificada. Inteligência da Súmula n. 326 do STJ. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1032740-74.2022.8.26.0114; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Campinas - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/08/2024; Data de Registro: 30/08/2024)

Nesse contexto, há de se considerar que a relação existente entre as partes é de consumo e a pretensão da autora mostra-se verossímil, ante a demonstração dos descontos nos seus benefícios previdenciários em razão dos contratos de empréstimo nº

1500111658, nº 1500220010, nº 1500145716 e nº1500145719 (fls. 25/27, fls. 28/30 e fls. 31/33). Assim, por força do art. 6º, inciso VII, do Código de Defesa do Consumidor a presente demanda comporta inversão do ônus da prova, de modo que cabia ao banco réu demonstrar a legitimidade da contratação. Sem prova de que a contratação se deu por meio idôneo e por assinatura digital autêntica e segura, e não demonstrada a transferência dos créditos supostamente contratados, o banco não logrou êxito em comprovar a legitimidade das contratações.

Deste modo, se não resta demonstrado que a autora celebrou os contratos de empréstimo consignado *sub examine* com a instituição financeira, mesmo assim sofreu descontos em seus benefícios previdenciários, sofreu prejuízo ilícito e quem deve responder por ele é o fornecedor, na forma do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Afinal, diante da possibilidade de a contratação ter sido celebrada por terceiros de forma fraudulenta, então o serviço *não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar*, nos termos do §1º do mencionado artigo.

Ademais, nos termos do enunciado nº 479 da Súmula do Superior Tribunal de Justiça, *As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*.

Nesse sentido, a jurisprudência desta Câmara:

RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE CONTRATUAL, C.C. PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRARRAZÕES DO BANCO DEMANDADO COM PRELIMINAR DIRECIONADA A REVOGAÇÃO DA BENESSE RELATIVA A GRATUIDADE CONCEDIDA A AUTORA – RECORRIDO QUE NÃO APRESENTOU ELEMENTOS SEGUROS DE PROVA QUE SE MOSTRASSEM CAPAZES DE AFASTAR A PRESUNÇÃO DE QUE A AUTORA NÃO REÚNE CONDIÇÕES DE SUPORTAR AS CUSTAS DO PROCESSO – GRATUIDADE MANTIDA – PRELIMINAR AFASTADA. ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO TIDO COMO FRAUDULENTO, PORQUE NÃO COMPROVADA A REGULAR CONTRATAÇÃO PELA OCUPANTE DO POLO ATIVO – PROVA PERICIAL

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

GRAFOTÉCNICA DESENVOLVIDA NOS AUTOS QUE APONTOU A FALSIFICAÇÃO DA ASSINATURA APOSTA AO CONTRATO QUE FOI JUNTADO AO FEITO PELO BANCO RECORRIDO - INDEVIDOS DESCONTOS DE VALORES JUNTO AO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO PERCEBIDO PELA RECORRENTE - DANOS MORAIS CONFIGURADOS – REFORMA PARCIAL DA R. SENTENÇA, COM FIXAÇÃO DE VERBA COMPENSATÓRIA, DIANTE DO RECONHECIMENTO DO DANO MORAL IMPOSTO, A SE DAR EM VALOR EQUIVALENTE A R\$ 8.000,00 (OITO MIL REAIS) – VALOR QUE SE MOSTRA SUFICIENTE PARA REPARAR OS MALEFÍCIOS SUPORTADOS PELA AUTORA – RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1003450-46.2021.8.26.0438; Relator (a): Simões de Vergueiro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Penápolis - 3ª Vara; Data do Julgamento: 12/06/2024; Data de Registro: 12/06/2024)

Apelação. Declaratória de nulidade de contrato de empréstimo consignado cumulada com indenização por danos morais. Falsificação de assinatura constatada em perícia. Responsabilidade objetiva da instituição financeira não afastada. Ausência de prova de quaisquer das excludentes enumeradas no §3º do art. 14 do CDC. Falta de diligência no ato de verificação. Risco da atividade. Dano moral configurado. Indenização arbitrada, segundo critérios de prudência e razoabilidade. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1035615-22.2019.8.26.0114; Relator (a): Mauro Conti Machado; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/03/2022; Data de Registro: 29/03/2022)

Portanto, a instituição financeira responde pelos prejuízos suportados pela autora e deve restituir os valores descontados indevidamente.

Ademais, cuidando-se de descontos levados a efeito indevidamente nos módicos benefícios previdenciários da autora (fl. 25 e fl. 28), está caracterizada lesão extrapatrimonial apta a justificar o pagamento de indenização por dano moral.

Relativamente ao valor da reparação moral, os seguintes parâmetros são reconhecidos na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

A indenização por danos morais possui tríplice função, a compensatória, para

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

mitigar os danos sofridos pela vítima; a punitiva, para condenar o autor da prática do ato ilícito lesivo, e a preventiva, para dissuadir o cometimento de novos atos ilícitos. Ainda, o valor da indenização deverá ser fixado de forma compatível com a gravidade e a lesividade do ato ilícito e as circunstâncias pessoais dos envolvidos. (REsp 1440721/GO, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 11/10/2016, DJe 11/11/2016)

Com efeito, o arbitramento deve ser realizado à luz dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como da finalidade pedagógica e de desestímulo do instituto, devendo levar em conta ainda os parâmetros consagrados na jurisprudência.

Na doutrina de Sérgio Cavalieri Filho:

(...) após a Constituição de 1988 não há mais nenhum valor legal prefixado, nenhuma tabela ou tarifa a ser observada pelo juiz na tarefa de fixar o valor da indenização pelo dano moral, embora deva seguir, em face do caso concreto, a trilha do bom senso, da moderação e da prudência, tendo sempre em mente que se, por um lado, a indenização deve ser a mais completa possível, por outro, não pode tornar-se fonte de lucro indevido (...) o juiz não pode se afastar dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, hoje tidos como princípios constitucionais (“Programa de Responsabilidade Civil”, Ed. Malheiros, 5ª ed., 2003, p. 109).

Vale observar, ainda, que a quantificação do dano moral não se sujeita a tabelamento ou tarifação, isto é, o exame em sede recursal deve levar em conta se o *quantum* arbitrado revela-se razoável à luz das características do caso concreto, o que não é incompatível com ligeiras flutuações de valor, até porque cada situação tem suas peculiaridades. Como se lê no precedente do STJ, aplicável nesse aspecto ora sublinhado também ao exame pelas instâncias recursais ordinárias, *necessário observar não existir tabelamento do quantum indenizatório por esta Corte. O que se pode observar, no máximo, é se os casos submetidos a exame revelam compatibilidade com outros julgados, sem absoluta desproporção com casos similares.* (AgInt no REsp n. 1.829.164/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 3/3/2020, DJe de 11/3/2020.).

No caso, a indenização foi fixada pelo juízo *a quo* em R\$10.000,00 (dez mil

reais) e essa importância não se mostra incompatível com a lesão sofrida, de modo que deve ser mantida.

Anote-se, por oportuno, que a não fixação do dano moral no valor pleiteado não implica efeitos na sucumbência, porquanto se trata de arbitramento judicial, na forma do enunciado nº 326 da Súmula do Superior Tribunal de Justiça: *Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.*

No mais, não é caso de decretar a compensação de valores, pois, como antedito, não restou demonstrado que o réu disponibilizou as quantias supostamente contratadas por meio dos empréstimos *sub examine*. As requisições de transferência apresentadas (fls. 248/251) referem-se a datas e valores distintos dos contratados e não podem ser considerados para fins de compensação, pois, pelo que se observa, não se trata de valores relacionados aos contratos impugnados.

Assim, em resumo, a sentença deve ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Diante do não provimento do recurso, majoram-se os honorários advocatícios devidos para 15% (quinze por cento) do valor da causa, na forma do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional, desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando a decisão da questão posta (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer).

Diante do exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento ao recurso.**

JAYME DE OLIVEIRA

Relator