



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000325876

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018171-08.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante/apelado BANCO AGIBANK S/A, é apelado/apelante JOSÉ FELIPE MACIEL (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **NEGARAM PROVIMENTO ao recurso do réu e DERAM PROVIMENTO ao recurso do autor. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº:
Apelante/Apelado:
Apelado/Apelante:
Foro e vara de origem:

1018171-08.2024.8.26.0564
Banco Agibank S/A
José Felipe Maciel
Foro de São Bernardo do Campo/5ª Vara Cível

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE FINANCEIRO. FRAUDE EM CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RESTITUIÇÃO INTEGRAL DOS VALORES DESCONTADOS. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. RECURSO DO AUTOR PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedidos de restituição de valores e indenização por danos morais, ajuizada em face do Banco Agibank S/A, em razão de fraude praticada por terceiros que, utilizando dados pessoais do autor, abriram conta, contrataram empréstimos e adiantaram o décimo terceiro salário em seu nome, gerando descontos indevidos em sua conta bancária. Sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos, declarando a nulidade dos contratos e condenando o banco à restituição parcial dos valores. Ambas as partes apelaram.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) definir se houve regularidade na contratação dos empréstimos pessoais realizados por meio digital; (ii) estabelecer se a instituição financeira deve restituir integralmente os valores indevidamente descontados; (iii) determinar se é cabível a condenação do banco ao pagamento de indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A contratação exclusivamente digital, mediante biometria facial e dados pessoais, exige cautela redobrada quanto à autenticidade, diante do crescente número de fraudes bancárias praticadas com uso indevido de documentos e imagens forjadas.

4. A utilização da mesma imagem "selfie" em todos os contratos, sem outros elementos de verificação como geolocalização, token ou código hash fragiliza a segurança do processo e corrobora a tese de fraude.

5. A transferência imediata dos valores contratados via PIX a terceiros reforça a ausência de vínculo do autor com as operações questionadas.

6. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de falhas no serviço, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ, sendo o golpe sofrido pelo consumidor classificado como fortuito interno.

7. Diante da comprovação da fraude e da deficiência no sistema de segurança do banco, é devida a restituição integral, de forma simples, dos valores indevidamente descontados.

8. A falha na prestação do serviço bancário, com impactos diretos na tranquilidade e no tempo produtivo do consumidor, configura dano moral indenizável, devendo ser arbitrado valor compatível com os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e função compensatória da reparação.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso do réu desprovido. Recurso do autor provido para condenar o requerido à restituição simples e integral dos valores

descontados, além da condenação em indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Tese de julgamento: A) A instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados por contratação fraudulenta de empréstimo realizada mediante utilização indevida de dados pessoais do consumidor. B) A mera realização de contratos por biometria facial, sem outros mecanismos robustos de autenticação, não comprova a regularidade da contratação quando demonstrada a fraude. C) A restituição integral dos valores descontados indevidamente é devida, independentemente da repetição em dobro, quando evidenciada a boa-fé do consumidor. D) A falha na segurança bancária que permite contratação fraudulenta gera dano moral indenizável, ainda que não haja comprovação de prejuízo financeiro definitivo.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 4º, III, e 14; CC, arts. 389, 404 e 406 (com redação da Lei nº 14.905/2024); CPC, art. 80.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível 1002722-98.2024.8.26.0664, Rel. Des. Mara Trippo Kimura, j. 11.09.2024.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito ajuizada por José Felipe Maciel em face de Banco Agibank S/A, onde alegou, em suma, que foi vítima de golpe ao receber ligação de pessoa que alegava ser funcionário do banco. Os fraudadores retiraram seus proventos previdenciários do Banco Bradesco, abriram conta corrente junto ao banco réu e firmaram contrato de empréstimo pessoal, o que gerou descontos indevidos na conta do autor. Pleiteou pela cessação dos descontos, a restituição dos valores indevidamente descontados e a condenação do requerido em indenização por danos morais.

Foi proferida sentença de fls. 342/346 julgando parcialmente procedente o pedido para: "tornar definitiva a tutela de urgência concedida em decisão de p. 117, para declarar inexigível a contratação dos empréstimos consignados, em razão da nulidade dos contratos, além de condenar o réu a ressarcir ao autor o valor de R\$ 2.076,85 relativa à metade do valor subtraído de sua conta."

Apela o requerido às fls. 349/361, requerendo a reforma da sentença para que a ação seja julgada improcedente, por considerar, em suma, que a contratação do empréstimo pessoal ocorreu por adesão voluntária da autora, não tendo sido encontrada irregularidades na contratação e tratando-se, portanto, de débito legítimo. Alega ainda, pela impossibilidade de repetição do indébito, pela compensação de valores e pela aplicação de multa por litigância de má-fé.

Apela também o requerente, às fls. 460/459, requerendo a restituição integral dos valores descontados em sua conta bancária e a condenação do requerido em indenização por danos morais.

Contrarrazões às fls. 454/459 e 475/482.

É o relatório.

Passo à análise conjunta de ambos os recursos.

Segundo consta na inicial, o autor recebeu ligação telefônica de suposto

funcionário do banco réu para cancelamento de dois cartões de crédito consignado em seu nome, os quais não teria contratado. Foi, então, vítima de golpe, vez que os criminosos utilizaram de suas informações pessoais para abertura de conta bancária, contratação de empréstimo pessoal e adiantamento de seu décimo terceiro salário, tudo junto à instituição financeira ré e sem seu consentimento.

As partes divergem quanto à legitimidade dos procedimentos e operações financeiras, uma vez o autor alega que foram celebrados por terceiros, requerendo a responsabilização do banco para reparação material e moral.

A instituição financeira, por sua vez, alega que todas as operações foram realizadas de forma digital, através de biometria facial e dados pessoais do consumidor.

Ao se analisar a autenticidade de contratos produzidos de forma eletrônica, o julgador deve ter redobrada cautela, eis que é de conhecimento geral que estão ocorrendo incontáveis fraudes na contratação de empréstimos consignados de forma virtual nos mais variados bancos.

Como é de conhecimento geral, criminosos têm conseguido obter facilmente cópias de documentos pessoais e forjar fotos "selfies" com vistas a fraudar contratações, de modo que não se tratam de mecanismos válidos de autenticação.

Da análise dos autos é possível observar que todos os contratos foram autenticados por biometria facial. No entanto, a mesma foto "selfie" foi utilizada em todas as contratações.

Não bastasse isso, não há absolutamente nenhuma prova válida de que o IP do contratante era mesmo o indicado nos contratos ou que sequer se refere a IP do autor. Não há qualquer referência à geolocalização do contratante durante a celebração de qualquer dos contratos, que também não apresentam "token" ou código "hash" para verificação da autenticidade das assinaturas.

Ainda, todo o valor liberado pelo banco à conta foi imediatamente transferido via PIX para terceiro (fls. 283/284), fortalecendo ainda mais a tese do autor de que foi vítima de fraude.

Apesar de o autor ter confessado que forneceu seus dados durante a ligação em que foi vítima de golpe, foi categórico ao informar que não realizou qualquer das contratações, de modo que persistia a necessidade de comprovação da regularidade das contratações por parte do banco réu, ônus do qual não se desincumbiu.

As instituições financeiras tem dever de segurança quanto às operações bancárias de seus clientes e, nos termos da Súmula n. 479, do C. STJ, respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno e delitos praticados por terceiros.

Houve clara falha interna no sistema de segurança da parte ré, que permitiu tanto a abertura de conta, como autorizou a celebração de empréstimo pessoal irregular e o adiantamento do décimo terceiro salário do autor, sem devidamente verificar a real identidade do contratante.

Nesse sentido:

"APELAÇÃO. BANCÁRIO. Ação declaratória de inexistência de débito c/c restituição de valores e indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Irresignação da parte autora. Golpe da falsa central de atendimento. Contato via SMS de suposto funcionário do réu informando sobre fraude e necessidade de adoção de procedimento de segurança que resulta em diversas operações bancárias, de forma sequencial e em valor significativo, em oposição ao perfil conservador de correntista da autora, que se trata de idosa e aposentada. Relação de consumo configurada. Ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira que igualmente contribuiu para que o golpe fosse perpetrado. Banco que não demonstrou possuir mecanismos aptos a afastar as fraudes. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Aplicação da Súmula 479 do STJ, art. 14 do CDC. Dano material. Condenação à restituição. Intranquilidade e insegurança causados pela falha dos serviços do apelado. Dano moral configurado. Indenização devida. Fixação bem menor do que a postulada que representa enriquecimento sem causa. Inversão da sucumbência. Sentença reformada. Recurso provido em parte."

(TJSP; Apelação Cível 1002722-98.2024.8.26.0664; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Votuporanga - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/09/2024; Data de Registro: 11/09/2024)

Assim, não demonstrada a regularidade das contratações, de rigor a manutenção da sentença quanto à declaração de inexigibilidade dos contratos objeto dos autos.

No entanto, respeitado o entendimento do Juízo "a quo", entendo que o banco deve ser condenado a restituir, de forma simples, a totalidade dos valores indevidamente descontados da conta bancária do autor, conforme pleiteado.

O autor também faz jus a uma indenização por danos morais, de acordo com o art. 14 do CDC, pois a falha na prestação dos serviços do requerido que permitiu a contratação fraudulenta em nome do autor e a realização de descontos indevidos em seu conta bancária lhe ocasionou presumível angústia e perda de tempo produtivo ao ter que adotar medidas extrajudiciais e judiciais para resolver o problema.

O arbitramento do valor da indenização há que ser feito "com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e ao porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso." (STJ - Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000)

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo consumidor e fornecedor de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

E, nessa linha, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, deve ser fixada indenização no importe de R\$ 5.000,00. A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor, para neutralizar os efeitos negativos da longa jornada percorrida pela autora e de todos transtornos experimentados. O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa

legal a partir da data do evento danoso, qual seja o primeiro desconto indevido, e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento, nos termos dos arts. 389, 404 e 406 do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

Por fim, não há que se falar em litigância de má-fé, vez que os atos processuais não se inserem nas hipóteses previstas no art. 80, do CPC, tratando-se de exercício regular de direito por parte do autor.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso do réu e **DOU PROVIMENTO** ao recurso do autor para reformar parcialmente a sentença e:

- 1) Condenar o banco requerido a restituir, de forma simples, a integralidade dos valores indevidamente descontados da conta corrente do autor, com juros de acordo com a taxa legal e correção monetária pelo índice IPCA a partir da data de cada desconto;
- 2) Condenar o requerido a pagar ao autor uma indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data do evento danoso e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento.

Pela sucumbência, arcará o requerido com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 15% do valor das condenações, de acordo com os critérios do art. 85, §2º, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 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 nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora