



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000298773

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000076-76.2025.8.26.0407, da Comarca de Osvaldo Cruz, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelado EVERALDO TEIXEIRA CAVALCANTE (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E WALTER FONSECA.

São Paulo, 2 de abril de 2026.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1000076-76.2025.8.26.0047

COMARCA DE OSVALDO CRUZ

APELANTE: BANCO AGIBANK S.A

APELADO: EVERALDO TEIXEIRA CAVALCANTE

JUÍZA: LÍVIA MARIA MACAGNAN CICILIATI

Voto nº 3288

AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. Sentença de parcial procedência, que condenou o réu à restituição de R\$ 2.389,09 e ao pagamento de indenização por danos morais. Insurgência do banco réu, que não logrou êxito em demonstrar a regularidade das transações via PIX que foram realizadas mediante fraude. Instituição financeira que sequer teceu considerações específicas em relação às referidas transações. DANO MORAL Transtornos experimentados pelo autor, na hipótese, que superam o mero dissabor. Consumidor idoso e hipossuficiente financeiro, hipervulnerável. Dano moral configurado. Quantum indenizatório fixado na origem mantido, em atenção às circunstâncias do caso, em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 246/254 dos autos da *ação de indenização por danos materiais e morais c/c pedido de liminar*¹ ajuizada por EVERALDO TEIXEIRA CAVALCANTE em face de BANCO AGIBANK S.A, por meio da qual a MM^a Juíza julgou parcialmente procedente os pedidos, nos seguintes termos:

“(…)

Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos e extingo o processo com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC, para:

a) CONDENAR o réu a restituir ao autor o valor de R\$ 2.389,09 (dois mil trezentos e oitenta e nove reais e nove centavos), correspondente ao efetivo decréscimo patrimonial do correntista advindo das transações fraudulentas, com acréscimo de juros de mora a partir da citação e correção monetária desde o desembolso (Súmula 54 do E. STJ);

b) CONDENAR o réu ao pagamento de indenização por

¹ R\$ 28.399,66 em setembro de 2024.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

danos morais ao autor no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com acréscimo de juros de mora a contar da citação e correção monetária a contar desta data, a teor da súmula 362 do C. STJ.

A correção monetária e os juros de mora terão incidência nos termos do art. 389 e do art. 406, ambos do Código Civil, com a observância, no que aplicável, das alterações efetivadas pela Lei n° 14.905/2024, da seguinte forma: i) até o dia 29/08/2024 (dia anterior à entrada em vigor da Lei n° 14.905/2024), a correção monetária será feita com base na Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e os juros de mora serão de 1%/ ao mês; ii) a partir do dia 30/08/2024 (início da vigência da Lei n° 14.905/2024), o índice a ser utilizado será: a) o IPCA-IBGE, quando incidir apenas correção monetária; b) a taxa SELIC, deduzida do IPCA-IBGE, quando incidir apenas juros de mora; c) a taxa SELIC, quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora.

*Em razão da sucumbência recíproca em igual proporção, condeno as partes em custas e despesas processuais pro rata. Condeno o autor ao pagamento de honorários advocatícios em favor do patrono da parte adversa, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa atualizado. E, sem direito à compensação, condeno a parte ré ao pagamento de honorários advocatícios em favor do patrono do autor, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa atualizado, observada as restrições da gratuidade da justiça concedida ao autor às fls. 32/34.
(...)"*

Recorre o réu (fls. 257/265).

Recurso tempestivo, preparado (fls. 266/267) e respondido (fls. 273/285).

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO.

De acordo com o relatório da r. sentença, que se adota, o autor narrou na petição inicial que “é aposentado da Previdência Social e, no mês de fevereiro/2025 solicitou empréstimo à Financeira Maiscred, correspondente bancária do réu. Na ocasião, foi lhe disponibilizado um crédito de R\$ 3.947,41 (três mil novecentos e quarenta e sete reais e quarenta e um centavos), o qual foi dividido em dois depósitos de pagamento. Ocorre que, aproveitando-se da fragilidade e vulnerabilidade do idoso, a correspondente exigiu a mudança de domicílio bancário do autor para a efetivação do empréstimo, além



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de liberar somente o valor de R\$ 1.200,00 (um mil e duzentos reais) e realizar contrato de cartão de empréstimo consignado em nome do autor, sem o seu conhecimento. Posteriormente, o autor verificou a realização de duas transações fraudulentas em sua conta bancária, consistentes em transferências via PIX para a pessoa de Fernanda Banagão Barbosa, nos valores de R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais) e R\$ 889,09 (oitocentos e oitenta e nove reais e nove centavos), as quais não realizou. Por tais razões, acreditando ter sido vítima de fraude e golpe bancário e atribuindo a responsabilidade dos fatos ao banco réu, requereu a condenação do requerido ao pagamento de indenização por danos materiais, correspondente ao dobro dos valores cobrados indevidamente a título do empréstimo não integralmente recebido e valores transferidos para pessoa que desconhece, no montante de R\$ 8.399,66 (oito mil trezentos e noventa e nove reais e sessenta e seis centavos), além de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais)”.

Após contestação (fls. 128/139) e réplica (fls. 222/230), sem interesse das partes na produção de outras provas (fls. 234/235), sobreveio a r. sentença de parcial procedência, entendendo a MM^a Juíza que:

“(…)

De proêmio, imperioso esclarecer os fatos, uma vez que há confusão na inicial acerca dos valores e empréstimos realizados.

Da análise detida dos extratos bancários às fls. 22/25 e 30/31, observa-se que, ao contrário do afirmado pelo autor, a Financeira Maiscred intermediou a realização de dois empréstimos consignados distintos, um no valor de R\$ 1.658,13 (um mil seiscentos e cinquenta e oito reais e treze centavos), firmado com o Banco réu, e outro no valor de R\$ 2.289,28 (dois mil duzentos e oitenta e nove reais e vinte e oito centavos), firmado com a Financeira Crefisa.

Tanto é assim, que as quantias liberadas foram depositadas em conta bancária do autor em duas operações diferentes com remetentes diversos (fl. 22).

Logo, apesar da inicial tratar o fato como um único empréstimo na quantia de R\$ 3.947,41 (três mil novecentos e quarenta e sete reais e quarenta e um centavos), necessário individualizar os mútuos e as operações para evitar prejuízos às partes, uma vez que a responsabilidade do Banco réu se limita as cláusulas e eventuais prejuízos do contrato firmado diretamente com ele, pois, apesar de ter relação comercial com a financeira intermediária (Maiscred), não possui qualquer ingerência em contratos formalizados



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com outros operadores de crédito, tais como a Crefisa, razão pela qual não deve responder pelos danos causados por terceiros.

Outrossim, não se verifica a ocorrência de qualquer outro empréstimo ou cartão de crédito consignado realizado em nome do autor junto ao Banco réu (fl. 24) ou, ainda, que ele foi compelido a realizar a mudança de domicílio bancário para efetivar o contrato de empréstimo impugnado nos autos.

(...)

Assim, cabe a este Juízo analisar os pedidos iniciais sob a ótica do único empréstimo consignado firmado pelo autor com o Banco réu, no valor de R\$ R\$ 1.658,13 (um mil seiscientos e cinquenta e oito reais e treze centavos), além das transações supostamente raudulentas via PIX realizadas na conta bancária do autor.

Com relação ao contrato de empréstimo n. 1513068065 (fl. 24), apesar da parte ré não apresentar documento válido a atestar a contratação eletrônica, eis que as cópias de fls. 236/241 desacompanhada de dossiê eletrônico, trilha digital, biometria facial e documentos pessoais do contratante, não são aptas a demonstrar a higidez do contrato, o próprio autor discorre na inicial que buscou a realização do referido empréstimo bancário, intermediado pela Financeira Maiscred, tendo recebido o valor de R\$ 1.658,13 (um mil seiscientos e cinquenta e oito reais e treze centavos) diretamente em sua conta corrente vinculada a CEF (fl. 22).

Observa-se que não há qualquer alegação de fraude ou ilegalidade na celebração do referido contrato, o que se questiona nos autos é o não recebimento integral do valor contratado. Contudo, observa-se que o Banco réu efetivamente depositou em conta bancário do autor a quantia liberada a título de empréstimo consignado, sendo o montante, inclusive, sacado no mesmo dia pelo beneficiário (fl. 22).

(...)

Por outro lado, assiste razão o autor acerca das transações fraudulentas via PIX de sua conta bancária para pessoa desconhecida, eis que os fatos narrados configuram falha na prestação do serviço, ensejando a responsabilidade do réu, nos termos do artigo 14 do CDC.

No caso em tela, comprovada a realização de transferências bancárias em conta bancária mantida pelo Banco Agibank não realizadas ou autorizadas pelo autor (fls. 28/29), documentos que não foram impugnados pelo réu.

Acerca destes fatos o Banco réu sequer se pronunciou, não apresentando qualquer documento que pudesse comprovar a lisura das transações, sendo de rigor reconhecer que houve o acesso fraudulento da conta bancário do autor, com violação de seus dados bancários, fato que acarreta a responsabilidade objetiva da parte ré.

A responsabilidade, no presente caso, se dá em razão de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

serviço defeituoso, eis que esse ocorre quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: o modo de seu fornecimento; o resultado e os riscos que razoavelmente dele se espera e a época em que foi fornecido (artigo 14, §1º, do CDC).

Destarte, as transações realizadas por terceiros em nome do autor denotam evidente insegurança e notório defeito dos serviços financeiros.

Note-se que a legislação somente permite ao fornecedor eximir-se de sua responsabilidade quando, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu ou, então, a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiro (artigo 14, § 3º, do CDC).

No caso concreto, porém, nenhuma das excludentes de responsabilidade restou efetivamente demonstrada no curso do devido processo legal, ônus que competia a parte ré, nos termos do art. 372, II do CPC.

Desse modo, resta configurada a responsabilidade civil da instituição financeira, por permitir que terceiro fraudador realizasse transações financeiras em conta bancária de seu correntista, do que decorre o dever de reparar os prejuízos materiais por ele suportado, representado pelo desconto em saldo bancário através das transferências via PIX, cujo valor total de R\$ 2.389,09 (dois mil trezentos e oitenta e nove reais e nove centavos) deverá ser restituído de forma simples, eis que, apesar da falha na prestação de serviços do réu, não se verifica que tal ocorreu por sua má-fé, a justificar a restituição em dobro das quantias.

No mais, caracterizou-se a ocorrência de dano moral indenizável.

(...)"

Inconformado com o julgamento de parcial procedência, recorre o réu. Argumenta, em síntese, que não há responsabilidade do banco pois *"resta comprovada a regularidade da portabilidade da parte autora junto ao Banco Agibank"*. Sustenta a impossibilidade de devolução dos descontos no benefício previdenciário do autor e que não restaram comprovados os danos morais. Acrescenta que a portabilidade do domicílio bancário foi regular. Requer o provimento do recurso para improcedência dos pedidos iniciais e, subsidiariamente, a redução da condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

O recurso não comporta provimento.

A lide versa sobre relação de consumo (artigos 2º e 3º do CDC), estabelecendo a lei o dever do fornecedor se pautar com



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor art. 6º inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º inc. VIII).

Assim, dentro da sistemática trazida pela lei consumerista, a ação delituosa de terceira pessoa que se utiliza, fraudulentamente, de documentos do consumidor não é capaz de excluir a responsabilidade da instituição ré, que, descuidando-se de seu cuidado objetivo, agiu culposamente ao não empregar os cuidados de fiscalização devidos para garantir a segurança no fornecimento de seu serviço.

Com efeito, a atividade exercida pelo réu constitui atividade de risco. Assim, diante das fraudes que se repetem dia a dia, e da necessidade de as fornecedoras prestarem serviços adequados e seguros, cumpre-lhes dotar seu empreendimento de equipamentos e sistemas seguros e adequados para prevenir danos. Se o requerido não consegue equipar-se e aparelhar seu empreendimento para operar em atividade tão competitiva e arriscada e oferece serviços deficientes, assume a obrigação de arcar com os prejuízos daí decorrentes.

No caso concreto, tendo em vista que não houve irresignação do autor quanto à sentença de parcial procedência, o objeto recursal se restringe ao reconhecimento de fraude nas transações pix impugnadas e na condenação por danos morais decorrente.

Pois bem.

A instituição financeira não logrou êxito em demonstrar a regularidade das transações (nos valores de R\$ 1.500,00 e R\$ 889,09, cf. comprovantes de transferências de fls. 28/29) que foram realizadas por ocasião da contratação de empréstimo em agência correspondente bancária que integra a cadeia de fornecimento do serviço (art. 18 do CDC).

A respeito, válido trazer à baila o entendimento sumulado pelo C. STJ na Súmula 479:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“SÚMULA 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

O réu não produziu prova suficiente nos autos, deixando de demonstrar que no momento da autorização das transações tenha procedido com o mínimo de diligência, destacando-se que nas razões recursais não teceu considerações específicas quanto às referidas transações, tampouco em sede de contestação, conforme corretamente destacado pelo juízo de origem:

*“(…)
No caso em tela, comprovada a realização de transferências bancárias em conta bancária mantida pelo Banco Agibank não realizadas ou autorizadas pelo autor (fls. 28/29), documentos que não foram impugnados pelo réu.
Acerca destes fatos o Banco réu sequer se pronunciou, não apresentando qualquer documento que pudesse comprovar a lisura das transações, sendo de rigor reconhecer que houve o acesso fraudulento da conta bancário do autor, com violação de seus dados bancários, fato que acarreta a responsabilidade objetiva da parte ré.
A responsabilidade, no presente caso, se dá em razão de serviço defeituoso, eis que esse ocorre quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: o modo de seu fornecimento; o resultado e os riscos que razoavelmente dele se espera e a época em que foi fornecido (artigo 14, §1º, do CDC).
Destarte, as transações realizadas por terceiros em nome do autor denotam evidente insegurança e notório defeito dos serviços financeiros.
(...)”*

Sendo ônus do apelante comprovar a regularidade das operações, o que não foi feito, era mesmo de se declarar a nulidade de ambas as transações.

Nessa senda, dando o réu causa ao evento danoso, deve responder objetivamente pelos danos suportados pela autora, devendo a reparação ser ampla (CDC art. 6º, inc. VIII).

A indevida autorização de transações fraudulentas em nome do consumidor gera prejuízos nas esferas patrimonial e moral. No



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

caso, a subtração ilícita de valores da conta do autor (pessoa idosa, cuja hipossuficiência financeira foi reconhecida às fls. 32) impediu que ele usufruísse livremente de seus módicos rendimentos.

Essa situação, a toda evidência, transcende o mero dissabor, reclamando compensação ponderada, com vistas a inibir a repetição da conduta danosa, sem, de outro lado, propiciar o enriquecimento sem causa do lesado.

Observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e atentando aos objetivos da compensação da vítima e inibição do ofensor, o valor de R\$ 5.000,00, arbitrado em sentença, é condizente com o que se tem fixado em hipóteses análogas, não sendo o caso de sua diminuição. Confira-se:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA, CUMULADA COM PEDIDOS DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de procedência – Irresignação do réu – Empréstimo consignado – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Falsificação da assinatura confirmada por perícia grafotécnica - Falha na prestação dos serviços evidenciada - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Fortuito interno – Restituição simples dos valores descontados, por ausência de má-fé da instituição financeira - Inaplicabilidade da tese fixada pelo C. Superior Tribunal de Justiça (EAREsp. nº 676.608/RS), em razão da modulação dos efeitos – No tocante aos danos materiais, o termo inicial dos juros moratórios deve observar a data de cada desconto, com fulcro na súmula nº 54 do E. STJ, por se tratar de responsabilidade civil extracontratual – De seu turno, a correção monetária deve incidir desde a data do prejuízo, também correspondente à data de cada desconto, nos termos da súmula nº 43 do E. STJ – Pedido de restituição do valor transferido em virtude do empréstimo – Ausência de interesse recursal, pois tal providência já foi autorizada na sentença – Danos morais configurados, diante das circunstâncias do caso concreto - Montante indenizatório fixado pelo douto juízo a quo, que comporta redução para R\$ 5.000,00, conforme precedentes deste E. Tribunal – Sentença parcialmente reformada – Recurso parcialmente conhecido e, nessa extensão, parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1007715-22.2022.8.26.0482; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Prudente - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/09/2024; Data de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 23/09/2024)

Ante o exposto, por meu voto, nego provimento ao recurso. Majoro os honorários devidos pelo apelante, com fundamento no art. 85, §§2º e 11, do Código de Processo Civil, para 12% do valor atualizado da causa.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relatora