



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000111339

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000179-03.2025.8.26.0563, da Comarca de São Bento do Sapucaí, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelada NORMA TOSCANO MANTON (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), FERNANDO SASTRE REDONDO E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1000179-03.2025.8.26.0563

Comarca: São Bento do Sapucaí

Juíz (a) da causa: Dr(a). Luiz Filipe Souza Fonseca

Apelante: Banco Agibank S/A

Apelado: Norma Toscano Manton

Voto nº 5020.

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO FRAUDULENTO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. JUROS DE MORA DESDE O EVENTO DANOSO. A teoria da asserção confere legitimidade passiva ao réu quando os fatos narrados na petição inicial indicam, em tese, a possibilidade de sua responsabilização, sendo incabível o acolhimento da preliminar de ilegitimidade passiva. A relação jurídica entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, sendo aplicável a responsabilidade objetiva da instituição financeira por defeitos na prestação dos serviços (art. 14 do CDC). A fraude conhecida como 'golpe da falsa central de atendimento', ainda que praticada por terceiros, caracteriza hipótese de fortuito interno quando a instituição financeira deixa de adotar medidas mínimas de segurança e controle, inserindo-se, assim, no âmbito dos riscos inerentes à atividade bancária, conforme dispõe a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. A omissão do banco em adotar mecanismos eficazes de segurança e monitoramento de movimentações atípicas caracteriza falha na prestação do serviço, autorizando a responsabilização pelos danos materiais decorrentes. A compensação dos valores creditados inicialmente na conta da autora é incabível, pois os recursos foram transferidos integralmente a terceiros fraudadores, não permanecendo em posse ou benefício da consumidora. A restituição em dobro dos valores indevidamente descontados é cabível, nos termos do art. 42, parágrafo

único, do CDC, sendo dispensável a comprovação de má-fé do fornecedor, conforme fixado pelo STJ nos EDcl no AREsp 676.608/RS. O termo inicial dos juros de mora, por se tratar de responsabilidade extracontratual, é a data do evento danoso, nos termos da Súmula 54 do STJ e do art. 398 do Código Civil. RECURSO DESPROVIDO. Majoração da verba honorária ao percentual de 18% do valor da condenação, a teor do disposto no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Banco Agibank S/A** em face da r. sentença de fls. 238/245 que, em sede de ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c responsabilidade civil por danos materiais e morais ajuizada por **Norma Toscano Manton**, julgou **parcialmente procedente** a demanda para: *"i) declarar a nulidade do contrato de empréstimo consignado firmado em nome do autor junto ao Banco réu (fls. 191/202) e, por consequência, a inexistência de qualquer débito referente a este negócio jurídico; e ii) condenar o réu à devolução dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora, os quais deverão ser atualizados desde a data do desconto e acrescidos de juros moratórios a contar da citação, em conformidade com o índice previsto no art. 406 do CC."*

Anoto que foi dado o valor de R\$ 74.274,44 à causa e o réu foi condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor da condenação.

Irresignado, em suas razões recursais (fls. 248/273), sustenta o recorrente que é parte ilegítima para figurar no polo passivo, pois os valores do empréstimo teriam sido regularmente creditados na conta da autora e posteriormente transferidos a terceiros por sua exclusiva iniciativa. No mérito, alega ausência de prova idônea da fraude e impugna os documentos apresentados, afirmando a regularidade da contratação eletrônica do empréstimo consignado. Defende a ocorrência de culpa exclusiva da autora e de terceiros, apta a romper o nexo causal e afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira. Subsidiariamente, requer a exclusão ou, ao menos, a restituição simples dos valores descontados, com incidência



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de juros de mora apenas a partir da citação, bem como a autorização para compensação de créditos, a fim de evitar enriquecimento sem causa

Recurso processado com contrarrazões (fls. 279/287), estando presentes os pressupostos de admissibilidade.

É o relatório.

A controvérsia cinge-se à responsabilidade civil da instituição financeira decorrente de fraude perpetrada por terceiros, consubstanciada na contratação de empréstimo consignado e subsequentes movimentações bancárias atípicas, bem como à extensão dos efeitos patrimoniais da nulidade do contrato reconhecida na sentença, diante da insurgência do réu quanto à sua legitimidade passiva, à caracterização de falha na prestação do serviço, à forma de restituição dos valores descontados e aos consectários legais da condenação.

De início, afasta-se a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo recorrente. Isso porque, conforme bem delineado na sentença, a autora atribui diretamente ao banco réu falha na prestação do serviço bancário, consistente na liberação de empréstimo consignado e na ausência de mecanismos eficazes de controle e segurança aptos a impedir a fraude e as movimentações subsequentes, imputando-lhe, portanto, a responsabilidade pelos danos experimentados.

Nessas circunstâncias, a análise da pertinência subjetiva deve ser realizada à luz da teoria da asserção, segundo a qual basta a narrativa inicial, em abstrato, de fatos que indiquem possível responsabilidade do demandado, sendo certo que a verificação acerca da efetiva ocorrência ou não do ilícito se confunde com o próprio mérito da demanda. Assim, não se há falar em ilegitimidade passiva, devendo a questão ser apreciada no exame substancial da controvérsia.

No mérito, impõe-se reconhecer que a relação jurídica sub judice é nitidamente de consumo, o que atrai a incidência do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, sobretudo no que concerne à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual da consumidora, nos termos dos arts. 4º, inciso I, e 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

A propósito, o Superior Tribunal de Justiça consolidou entendimento no

sentido de que “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”, conforme dispõe a Súmula 297. Tal enquadramento normativo impõe a análise da conduta do fornecedor de serviços sob o prisma da responsabilidade objetiva, fundada no risco da atividade econômica desenvolvida.

É incontroverso nos autos que a autora foi vítima do denominado golpe da falsa central de atendimento, prática criminosa amplamente difundida, na qual o correntista é induzido a acreditar na existência de falha de segurança em sua conta bancária e, a partir de orientações fornecidas por supostos funcionários, acaba realizando procedimentos que viabilizam a subtração de valores e a contratação fraudulenta de produtos financeiros.

Embora seja certo que a instituição financeira não tem o poder de impedir, de forma absoluta, a atuação de estelionatários, não se pode ignorar a sua omissão relevante ao deixar de identificar e bloquear, ainda que preventivamente, movimentações manifestamente destoantes do perfil da cliente, especialmente pessoa idosa, que, em curto espaço de tempo, passou a realizar operações incompatíveis com seu histórico financeiro, inclusive após a liberação de empréstimo consignado.

Nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor responde objetivamente pelos danos decorrentes de defeito na prestação do serviço, responsabilidade que decorre do risco integral da atividade econômica exercida, somente se afastando mediante prova inequívoca de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme dispõe o § 3º, inciso II, do referido dispositivo legal. No caso concreto, tal excludente não restou configurada.

Ainda que a autora tenha sido induzida a erro por terceiros, verifica-se que a fraude se inseriu no âmbito do risco inerente à atividade bancária, tratando-se de típico fortuito interno, como reconhecido pela jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça, cuja Súmula 479 dispõe que “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

A digitalização das operações financeiras, é certo, trouxe inegável facilidade na contratação de serviços pelos consumidores, ao mesmo tempo em que

ampliou a lucratividade das instituições financeiras no exercício de sua atividade. Contudo, esse avanço tecnológico veio acompanhado do surgimento e da proliferação de novas modalidades de golpes e fraudes, hoje corriqueiras no país.

Nesse contexto, mostra-se imprescindível uma contraprestação adequada por parte dos bancos, consistente na adoção de mecanismos de segurança eficazes e proporcionais aos riscos do negócio, de modo a resguardar seus consumidores. A ausência desses mecanismos ou sua ineficiência gera desequilíbrio na relação de consumo, em prejuízo da parte vulnerável, o que não se coaduna com os princípios que regem o sistema consumerista.

Na hipótese dos autos, resta evidenciada a falha na prestação do serviço, uma vez que a contratação de empréstimo consignado foi seguida de diversas transferências bancárias atípicas, sem que a instituição financeira promovesse o bloqueio das operações ou realizasse diligências mínimas de verificação, apesar de se tratar de movimentações incompatíveis com o perfil da consumidora. Tal circunstância revela defeito do serviço prestado, legitimando a responsabilização do réu pelos danos materiais decorrentes.

Sobre o tema, colaciono os seguintes precedentes desta C. Câmara:

"DIREITO CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. 1. Golpe da falsa central de atendimento. Operações realizadas fora do perfil do consumidor, não inibidas pelo banco réu. Contratação de empréstimo em considerável valor e transferências em sequência, em curto espaço de tempo. Falha na prestação de serviços caracterizada. As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros. O réu, fornecedor de serviço que é, responde independentemente de culpa. Inteligência do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 2. Devida a reparação de danos morais. No caso concreto, a parte requerida não adotou nenhuma providência em âmbito extrajudicial para solucionar o problema, não deu qualquer indicativo de assunção de sua própria responsabilidade, a qual, conforme os elementos fático-probatórios delineados nos autos, se mostraram incontestes, obrigando a autora a ingressar em juízo para obter aquilo que lhe é por direito, submetendo-a a todos os percalços que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

um processo judicial exige das partes. Indenização por danos materiais e morais devida. Sentença reformada para julgar procedente a ação, com a inversão do ônus sucumbencial. RECURSO PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1011885-05.2024.8.26.0664; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Votuporanga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/06/2025; Data de Registro: 06/06/2025)

"INDENIZAÇÃO. Golpe da falsa central de atendimento. Aplicação do CDC. Inversão do ônus da prova. Possibilidade. Falha na prestação dos serviços dos apelados. Dados pessoais vazados. Evidente induzimento ao erro praticado pelos fraudadores. Transações realizadas em valores elevados e em sequência, com caráter dissociado do perfil da apelante, o que indica a ocorrência do ilícito. Ausência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Falta de critérios de aferição da regularidade documental, que permitiram que os fraudadores obtivessem êxito em abrir contas bancárias utilizadas para a concretização do ato ilícito. Responsabilidade objetiva das casas bancárias. Inteligência do artigo 14, § 3º, do CDC. Fortuito interno. Súmula 479 do STJ. Devolução dos valores subtraídos da esfera de disponibilidade da recorrente. Necessidade. Dano moral in re ipsa. Caracterizado. Quantum indenizatório fixado em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1001672-28.2023.8.26.0549; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santa Rosa de Viterbo - Vara Única; Data do Julgamento: 18/12/2024; Data de Registro: 18/12/2024)

Correta, portanto, a conclusão sentencial no sentido de que, declarada a nulidade do empréstimo consignado objeto dos autos, impõe-se a restituição do status quo ante, com a devolução de eventuais valores efetivamente descontados do benefício previdenciário da autora, a serem apurados em liquidação.

De igual modo, não se há falar em compensação do valor depositado na conta da autora por ocasião da contratação fraudulenta, uma vez que tais quantias foram integralmente destinadas a terceiros fraudadores, conforme a própria dinâmica do golpe, não se tratando de valores que tenham permanecido à disposição da consumidora.

Admitir a compensação, nessas circunstâncias, implicaria transferir à vítima o ônus integral de uma fraude não impedida pela instituição financeira, o que se mostra juridicamente inadmissível.

No tocante à forma de restituição, igualmente não merece reparo a sentença ao determinar a devolução em dobro dos valores descontados. Consoante assentado, no recente julgamento dos Embargos de Divergência em Agravo em Recurso Especial nº 676.608/RS, a Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça firmou a tese de que *“a restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva”*.

A partir desse entendimento, tornou-se desnecessária a comprovação de má-fé da instituição financeira, bastando que a cobrança indevida se mostre incompatível com a boa-fé objetiva, o que se verifica nas relações de consumo que não envolvem serviço público.

Quanto à modulação dos efeitos, restou estabelecido que tal orientação se aplica às cobranças realizadas após 30 de março de 2021, data da publicação do referido acórdão, razão pela qual correta a restituição em dobro no caso concreto, observado o marco temporal fixado.

Por fim, no que se refere aos juros de mora, igualmente correta a aplicação da Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça, em consonância com o art. 398 do Código Civil, uma vez que se trata de ilícito extracontratual. Nessas hipóteses, o termo inicial dos juros moratórios é o evento danoso, consubstanciado nos descontos indevidos realizados no benefício previdenciário da autora, não havendo fundamento para sua fixação apenas a partir da citação.

Dessa forma, impõe-se a ratificação da respeitável sentença por seus próprios e bem lançados fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça, o qual dispõe que *“nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”*.

Vale deixar consignado que o magistrado não está obrigado a rebater, um



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a um, todos os argumentos apresentados pelas partes. Sua função é fundamentar a decisão de maneira suficiente, abordando os pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia.

Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as questões centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência: *"o órgão judicial, para expressar a sua convicção, não precisa aduzir comentários sobre todos os argumentos levantados pelas partes. Sua fundamentação pode ser sucinta, pronunciando-se acerca do motivo que, por si só, achou suficiente para a composição do litígio."* (STJ - 1ª Turma, AI 169.073-SP-AgRg, rel. Min. José Delgado, j. 4.6.98, negaram provimento, v. u., DJU 17.8.98, p. 44).

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO DE APELAÇÃO**, mantendo a sentença tal qual lançada.

Majoro os honorários advocatícios devidos ao patrono da autora, ao total de 18% sobre o valor da condenação, tendo em vista o disposto no § 11 do art. 85 do Código de Processo Civil.

Atentem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica