



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000169599

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000195-57.2025.8.26.0368, da Comarca de Monte Alto, em que é apelante MIRIA RAQUEL BAPTISTA DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO AGIBANK S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 Exmos. Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente), HERALDO DE OLIVEIRA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 4 de março de 2026.

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° : 48155
APEL.N° : 1000195-57.2025.8.26.0368
COMARCA: MONTE ALTO
APTE. : MIRIA RAQUEL BAPTISTA DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA)
APDO. : BANCO AGIBANK S/A

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. OPERAÇÕES FRAUDULENTAS. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

A autora alegou ter sido vítima de golpe envolvendo a contratação de empréstimo consignado em seu nome, com transferência do valor liberado a terceiro, buscando a declaração de inexistência de débito, devolução em dobro dos valores descontados e indenização por danos morais contra o banco réu.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade da instituição financeira por golpe sofrido pela autora, que resultou na contratação de empréstimo consignado e subsequente transferência do valor a terceiros.

III. Razões de Decidir

A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fortuito interno não é absoluta, sendo afastada quando evidenciada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme o Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, incisos I e II.

A autora forneceu voluntariamente seus dados e realizou a transferência do valor para um terceiro, sem verificar a autenticidade da comunicação ou contatar os canais oficiais do banco, configurando culpa exclusiva de terceiro e da própria autora.

IV. Dispositivo e Tese

Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras não cobre prejuízos decorrentes de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. 2. A excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor aplica-se ao caso.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, incisos I e II; CPC, art. 85, § 11.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Irresignada com o teor da respeitável sentença de fls.284-287, que julgou improcedentes os pedidos de declaração de inexistência de débito, de devolução em dobro de valores e de indenização por dano moral, formulados em demanda movida em face de Banco Agibank S/A, apela a autora, Miria Raquel Baptista de Oliveira (fls.290-294).

Sustenta, em apertada síntese, que foi vítima de golpe, no qual teve contratado empréstimo consignado em seu nome, com posterior transferência do valor liberado a terceiro desconhecido.

Alega que as instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, por se tratar de fortuito interno e risco inerente à atividade.

Defende que os valores indevidamente descontados de seu benefício previdenciário sejam restituídos em dobro, bem como que o réu seja condenado ao pagamento de indenização por dano moral, em razão do abalo psicológico e da frustração causados pela fraude, além da subtração de valores essenciais à sua subsistência.

Postula, assim, a reforma da respeitável sentença recorrida.

Recurso bem processado, sem resposta.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Com efeito, constou da motivação invocada

pela r.sentença:

"(...)

A controvérsia central reside em determinar a responsabilidade da instituição financeira por golpe sofrido pela parte autora, que resultou na contratação de empréstimo consignado e na subsequente transferência do valor a terceiros.

Ainda que a relação entre as partes seja de consumo, conforme entendimento pacificado pela Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, e a responsabilidade da instituição financeira seja objetiva por fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do mesmo Tribunal, tal responsabilidade não é absoluta.

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 14, § 3º, inciso II, exclui o dever de indenizar quando provada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Tal hipótese configura o chamado fortuito externo, que rompe o nexo de causalidade entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pela vítima.

É exatamente o que ocorre no presente caso.

Da análise da petição inicial e dos documentos juntados, extrai-se que a autora foi vítima de uma fraude perpetrada por meio de engenharia social. Embora a abordagem inicial dos fraudadores tenha sido uma oferta de portabilidade de empréstimo, a autora, ludibriada, não apenas formalizou um novo contrato, como também, e de forma decisiva, transferiu voluntariamente a quantia de R\$ 3.804,50, creditada em sua conta, para a conta de um terceiro (Max Consultoria Empresa), pessoa estranha à relação contratual com a instituição financeira.

A concretização do golpe, portanto, só foi possível pela ação direta da própria autora que, enganada pelo estelionatário, forneceu os elementos necessários para a contratação e, posteriormente, executou a ordem de transferência do montante para o fraudador.

A instituição financeira ré, por sua vez, apenas cumpriu sua função de processar a operação de crédito, que foi devidamente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autorizada pela titular da conta mediante o uso de suas credenciais e assinatura por biometria facial.

As instituições financeiras, de forma ostensiva, divulgam alertas sobre golpes e orientam os clientes a jamais confirmarem dados ou realizarem procedimentos por telefone ou links desconhecidos, tampouco transferirem valores para terceiros sob o pretexto de cancelamento de operações.

A fraude em questão não decorreu de uma falha de segurança interna dos sistemas bancários, mas de um ato de terceiro (o estelionatário) somado à conduta da vítima, que, infelizmente, colaborou ativamente para a ocorrência do dano ao transferir o valor recebido, em vez de contatar a instituição financeira por seus canais oficiais para dirimir quaisquer dúvidas.

A responsabilidade objetiva não transforma as instituições financeiras em seguradoras universais, capazes de cobrir todo e qualquer prejuízo decorrente da falta de cautela de seus clientes. A autora, caso seja de seu interesse, deve buscar a reparação dos prejuízos junto ao terceiro beneficiado pela transação.

Inexistindo, portanto, conduta ilícita por parte do réu, não há fundamento para a declaração de inexistência do contrato, tampouco para a condenação em danos materiais ou morais.

Destarte, a improcedência da demanda é a medida que se impõe." (fls.285-287, sem destaques no original)}

As conclusões a que se chega são exatamente as mesmas.

A autora ingressou com a presente demanda narrando que, em 24.01.2025, recebeu ligação de suposto correspondente bancário do réu, que lhe ofereceu a portabilidade de empréstimo consignado anteriormente firmado com outra instituição financeira, com promessa de redução de encargos e liberação de valor adicional



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

("troco").

Induzida em erro, forneceu seus dados pessoais e seguiu as orientações recebidas, realizando procedimentos por meio de seu telefone celular e assinando contrato mediante biometria facial, acreditando estar apenas formalizando a portabilidade prometida.

Todavia, em vez da portabilidade, foi formalizado novo empréstimo consignado (contrato n° 1523292535), com a liberação de R\$3.804,50 em sua conta bancária (fls.12-13).

Informou, ainda, que, em razão da insistência do suposto correspondente, realizou a transferência do montante recebido à empresa "Max Consultoria Empresa", sob a alegação de que tal providência seria necessária para a amortização do empréstimo e posterior liberação do "troco" prometido (fls.23).

Não obstante as alegações trazidas pela autora, não se pode imputar ao réu a responsabilidade pelos fatos narrados, uma vez que o cenário descrito e o conjunto probatório apontam para atuação exclusiva de terceiros, sem demonstração de vínculo com o réu ou de falha na prestação do serviço.

Não se nega que, em hipóteses de operações fraudulentas em prejuízo do consumidor, a instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados, na forma do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Tal responsabilidade, contudo, não é



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

absoluta, sendo afastada quando evidenciada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme expressamente previsto no § 3º, incisos I e II, do referido dispositivo legal.

No caso, conforme relatado pela própria autora, as operações foram realizadas a partir de informações por ela fornecidas, em contexto de ligação telefônica, sem que houvesse prévia verificação da autenticidade da comunicação ou contato com os canais oficiais da instituição financeira.

Ademais, a transferência do valor creditado para conta de terceiro, totalmente alheio à relação contratual, constituiu ato voluntário e decisivo para a consumação do prejuízo, não se inserindo no fluxo regular de uma operação de portabilidade ou de contratação bancária legítima.

Ressalte-se, inclusive, que a autora relatou desconforto com a forma insistente e inadequada da abordagem antes de efetivar a transferência, circunstância que evidencia a existência de sinais atípicos no contato e reforça a conclusão de que o dano se concretizou a partir de conduta que fragilizou o dever mínimo de cautela razoavelmente esperado do consumidor.

Some-se a isso o fato de que não há nos autos algum elemento indicativo de falha no dever de guarda de dados pessoais ou de violação ao sigilo bancário imputável ao réu, sendo relevante notar que a autora informa a existência de outra contratação fraudulenta envolvendo instituição financeira diversa na mesma oportunidade (processo n°



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1000194-72.2025.8.26.0368), o que afasta a hipótese de acesso indevido a informações internas do banco réu.

Nesse contexto, evidencia-se que os danos alegados decorrem de fato exclusivo de terceiros, aliado à conduta da própria autora, inexistindo nexos causal entre a atividade exercida pelo réu e o prejuízo suportado.

Assim, configurada a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, afasta-se a aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, por se tratar de hipótese de fortuito externo.

Portanto, deve ser mantida integralmente a r.sentença por seus próprios e suficientes fundamentos, em que pese o esforço desenvolvido nas razões de recurso, não havendo necessidade de maior reforço de argumentação além do que acima constou.

Diante de todo o exposto, **nega-se provimento** ao recurso.

Desprovido o recurso, ficam os honorários majorados para 15% sobre o valor atualizado da causa (CPC, art.85, §11); ressalvada a gratuidade da justiça concedida.

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA
RELATORA