



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001224155**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000589-74.2025.8.26.0106, da Comarca de Caieiras, em que é apelante MARIO LUCIO FIGUEIREDO, é apelado BANCO AGIBANK S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Por maioria, em julgamento estendido, deram provimento parcial ao recurso, vencidos os 2º e 3º Desembargadores. Declara voto o 2º Desembargador, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente), com declaração e AFONSO BRÁZ, vencidos e LUÍS H. B. FRANZÉ e EDUARDO VELHO, vencedores.

São Paulo, 14 de novembro de 2025.

**SOUZA LOPES**  
**relator**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº: 54294**  
**APEL.Nº: 1000589-74.2025.8.26.0106**  
**COMARCA: CAIEIRAS**  
**APTE. : MARIO LUCIO FIGUEIREDO**  
**APDO . : BANCO AGIBANK S/A**

\*Indenização – Golpe da “falsa central” – R. sentença de parcial procedência, reconhecendo a falha na prestação do serviço de segurança do réu – Autor que insiste na existência de dano moral indenizável e na aplicação do art. 42, do CDC – Não comprovada a culpa exclusiva da vítima a permitir o afastamento da responsabilidade objetiva do réu – (Art. 14, CDC) – Restituição de valores que deve se dar de forma simples, ante a ausência de comprovação da má-fé do réu - Dano moral configurado – Dever de indenizar inafastável – Decisão reformada, em parte – Recurso parcialmente provido.\*

Cuida-se de apelação interposta em face da r. sentença de fls. 187/192, que julgou parcialmente procedente a ação declaratória c.c. indenizatória que MARIO LUCIO FIGUEIREDO dirigiu contra BANCO AGIBANK S/A.

Apela a autora sustentando, em síntese, que aplicável ao caso o art. 42, do CDC, bem assim que faz jus à indenização por danos morais. Busca a reforma parcial da sentença.

Após contrariedade, subiram os autos.

É o relatório.

De início, registra-se que a r. sentença julgou parcialmente procedente a ação, nos seguintes termos:

“[...]”

*A responsabilidade do fornecedor de serviços, no âmbito das relações de consumo, é objetiva, fundada na teoria do risco da atividade, conforme preceitua o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Tal responsabilidade somente é afastada nas hipóteses de inexistência do defeito, culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.*

*No caso em apreço, a fraude praticada por estelionatário que se utiliza da marca e dos sistemas da instituição financeira para ludibriar o consumidor insere-se no conceito de fortuito interno. Trata-se de um risco inerente à atividade bancária na era digital, cuja prevenção e combate são deveres precípuos do fornecedor. A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça é lapidar a esse respeito: "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 narrativa autoral é verossímil e corroborada pelos documentos juntados, como o boletim de ocorrência e as conversas via WhatsApp, que evidenciam a engenharia social empregada pelo fraudador. A vulnerabilidade do autor, pessoa idosa e de pouca instrução, foi explorada para a consecução do ilícito. Caberia ao banco, detentor da expertise e da tecnologia, dispor de mecanismos de segurança robustos o suficiente para detectar e bloquear uma operação atípica, como a contratação de um empréstimo cujo valor é integral e imediatamente transferido via PIX para uma conta de terceiro.*

*Observa-se inclusive que localização do IP de folhas 165/177 é de local diverso da residência do autor.*

*As provas carreadas aos autos denotam que a contratação do empréstimo e o próprio acesso à conta digital ocorreu sem a interferência direta do autor. Ainda que seu filho tenha enviado uma fotografia aos golpistas, folhas 26/30, tal ato não deveria ser suficiente para que os golpistas fossem capazes de efetuar um empréstimo e realizar transferências.*

*A falha na prestação do serviço é manifesta. O banco réu, ao permitir que a fraude se consumasse em sua plataforma, violou o dever de segurança que lhe é imposto pelo sistema consumerista. A alegação de culpa exclusiva do autor não se sustenta, pois sua conduta foi resultado direto da maquinação do estelionatário, facilitada pela fragilidade dos sistemas de segurança do réu. Portanto, resta configurada a responsabilidade civil da instituição financeira pelos danos decorrentes do evento.*

### ***Da Inexigibilidade do Débito e da Reparação Material***

*Uma vez reconhecida a fraude e a falha na prestação do serviço, a consequência lógica é a declaração de nulidade do negócio jurídico subjacente. O contrato de empréstimo consignado nº 1521483161, por ter sido celebrado mediante vício de consentimento provocado por dolo de terceiro e falha de segurança do fornecedor, é inexigível.*

*Por corolário, os descontos efetuados no benefício previdenciário do autor são indevidos e devem ser restituídos. No que tange à forma da restituição, o autor pleiteia a repetição do indébito em dobro, com base no parágrafo único do artigo 42 do CDC. Contudo, tal dispositivo ressalva a hipótese de engano justificável. No caso concreto, embora configurada a falha, a cobrança se deu com base em um contrato formalmente existente nos registros do banco, ainda que maculado em sua origem. A imediata transferência do valor para terceiro, realizada pelo próprio autor (ainda que induzido a erro), confere um grau de plausibilidade à crença inicial do banco na regularidade da dívida. Assim, afasta-se a má-fé, elemento necessário para a condenação em dobro, devendo a restituição ocorrer de forma simples, corrigida monetariamente desde cada desembolso e com juros de mora a partir da citação.*

### ***Do Dano Moral***

*O autor postula, ainda, a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais. É inegável que a situação vivenciada – ser vítima de um golpe, ter um empréstimo indesejado lançado em seu nome e sofrer descontos em sua verba alimentar – gera angústia, preocupação e transtornos que ultrapassam o mero dissabor cotidiano.*

*Todavia, para a configuração do dano moral indenizável, é necessária a demonstração de uma lesão efetiva a direitos da personalidade, como a honra, a imagem ou a dignidade. No caso dos autos, não há evidência de que a conduta do réu tenha gerado consequências mais gravosas, como a inscrição do nome do autor em cadastros de inadimplentes ou a privação de bens essenciais em decorrência dos descontos. A questão foi levada ao Judiciário, que prontamente concedeu a tutela de urgência para cessar as cobranças, mitigando a extensão do prejuízo.*

*Dessa forma, embora a situação seja reprovável, o abalo sofrido, no contexto fático apresentado, resolve-se adequadamente com a anulação do débito e a restituição dos valores pagos. A indenização por dano moral, portanto, mostra-se improcedente.*

### ***Dispositivo***

*Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE***



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**PROCEDENTES** os pedidos formulados na petição inicial, com resolução de mérito, nos termos do Art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para:

**TORNAR DEFINITIVA** a tutela de urgência concedida, para determinar a cessação definitiva dos descontos referentes ao contrato de empréstimo nº 1521483161;

**DECLARAR** a inexigibilidade do débito oriundo do referido contrato;

**CONDENAR** o réu, AGIBANK S.A., a restituir ao autor, de forma simples, todos os valores indevidamente descontados de seu benefício previdenciário a título do contrato em questão, corrigidos monetariamente desde cada desconto e acrescidos de juros de mora a contar da citação.

A atualização monetária será calculada com base na tabela prática divulgada pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e os juros de mora, no percentual de 1% ao mês, até a data limite de 27/08/2024.

Com o advento da Lei nº 14.905/2024, que alterou as regras de incidência de juros e correção monetária, a partir de 28/08/2024, a correção monetária será apurada pelos índices do IPCA-E (artigo 389, parágrafo único, do Código Civil) e os juros moratórios, pela taxa legal, correspondente à taxa referencial da Selic, descontado o índice utilizado para a atualização monetária (IPCA-E), nos termos do artigo 406, do Código Civil.

**JULGAR IMPROCEDENTE** o pedido de indenização por danos morais.

Em razão da sucumbência recíproca, mas em proporções distintas, condeno o réu ao pagamento de 70% (setenta por cento) das custas e despesas processuais, e o autor ao pagamento dos 30% (trinta por cento) restantes. Fixo os honorários advocatícios em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação (valor a ser restituído somado ao proveito econômico da anulação do débito), devidos pelo réu ao patrono do autor, e em 10% (dez por cento) sobre o valor do pedido de danos morais indeferido, devidos pelo autor ao patrono do réu. A exigibilidade das verbas sucumbenciais devidas pelo autor fica suspensa, nos termos do art. 98, § 3º, do CPC, em razão da gratuidade de justiça deferida.”

Pois bem.

Ao caso aplica-se plenamente o CDC, bem assim seu



art. 6º, VIII, nos termos da Súmula 297, do C. STJ.

A r. sentença reconheceu que, além da culpa da parte autora, houve, também, falha do réu na prestação dos serviços bancários, cingindo a questão à apreciação da existência, ou não, de dano moral, além da aplicação do art. 42, do CDC.

Consignando-se a aplicação da Súmula 479, do C. STJ, afastada, ainda, a tese culpa exclusiva da vítima, ou mesmo de terceiro, não se teria mesmo como afastar a responsabilidade objetiva do recorrente, sendo inaplicável à espécie o disposto no art. 14, § 3º, do CDC.

Diante desse quadro, destacando-se a aplicação do art. 14, do CDC, com a declaração da inexigibilidade do débito, deverá o réu restituir as quantias indevidamente descontadas do autor, mas de forma simples, eis que não comprovada a má-fé do requerido.

Nesse sentido:

*APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. DECLARATÓRIA. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. DANO MORAL. GOLPE DA FALSA CENTRAL. RELAÇÃO DE CONSUMO. 1. CONTROVÉRSIA. Sentença de parcial procedência para declarar a inexigibilidade do empréstimo, com restituição dos valores indevidamente pagos de forma simples, e condenação da instituição bancária no dano moral. Insurgência recursal da instituição bancária requerendo a inversão do julgado. 2. IMPUGNAÇÃO À GRATUIDADE DE JUSTIÇA. Rejeitada. Presunção legal da pessoa natural que não foi afastada (CPC/15, art. 99, § 3º). 3. CONCORRÊNCIA DE CULPAS. Caracterizada. Deu um lado, a autora que, após receber telefonema de suposto funcionário realizou transações em seu*

*celular, atendendo às solicitações do falsário, fragilizando seus dados pessoais. De outro lado, a instituição ré falhou na prestação dos serviços, eis que: a) as transações fogem ao perfil de consumo da autora; b) o banco foi comunicado no mesmo dia, e no dia seguinte quanto às operações, e nada providenciou; c) houve reconhecimento da fraude por outra instituição. 4. DANO MATERIAL. RESTITUIÇÃO DO INDÉBITO. Caracterização de fortuito interno. Incidência da Súmula 479 do C. STJ. Fixação que deve observar a gravidade da culpa, em confronto com a do autor do dano (CC/02, art. 945), de modo que a indenização da parte autora deve sofrer redução no percentual de 25%. Restituição do indébito de forma simples. 6. DANO MORAL. Caracterizado. Descontos indevidos em conta corrente da autora por contratações fraudulentas. Fixação em primeiro grau em R\$ 5.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Redução, porém, em 25%, em razão da culpa concorrente da autora (CC/02, art. 945). 7. RECURSO PROVIDO EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1000877-43.2022.8.26.0424; Relator: Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pariquera-Açu - Vara Única; Data do Julgamento: 15/03/2024; Data de Registro: 15/03/2024)*

*APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação indenizatória – Sentença de improcedência – Inconformismo do autor. Autor vítima do golpe da falsa central telefônica, por meio do qual estelionatários conseguiram acessar seu internet banking para realizar transações fraudulentas - Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras (Súmula nº 297 do STJ). Responsabilidade objetiva pelo fato do serviço (art. 14 do CDC). Inversão do ônus da prova diante da verossimilhança das alegações iniciais. Falha na prestação do serviço configurada. Operações bancárias realizadas em valores expressivos e incompatíveis com o perfil do consumidor, sem bloqueio preventivo ou alerta de segurança. Ausência de prova de que as transações partiram do dispositivo cadastrado pelo autor – Fortuito interno caracterizado – Aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Anulação do contrato "BB-Crédito Automático" firmado em 10/01/2022 e determinação de restituição simples dos valores cobrados ou descontados, com correção monetária desde o desembolso e juros de mora a partir da citação. Determinada, ainda, a recomposição do saldo existente nas contas corrente e poupança antes da fraude, nos valores de R\$ 7.999,90, R\$ 749,99 e R\$ 676,91. Dano moral configurado. Situação vivenciada pelo autor que extrapola o mero aborrecimento. Desarranjo financeiro, negativação indevida e necessidade de ajuizamento de ação judicial. Indenização arbitrada por esta Turma Julgadora no valor de R\$ 5.000,00, em*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*observância às particularidades do caso concreto. Sentença reformada com inversão do ônus sucumbencial – Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1000226-06.2023.8.26.0576; Relatora: Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/10/2025; Data de Registro: 20/10/2025)*

Assim, deverá o réu restituir ao autor valores efetivamente descontados, corrigidos monetariamente e acrescido de juros, nos moldes da r. sentença.

De outro lado, em que pese o r. entendimento esposado no r. *decisum* monocrático, o dano moral se afigura presente, e isso diante do ato negligente do réu na fiscalização das transações suspeitas e a resistência na solução do impasse, com manutenção de descontos de importe relevante no benefício previdenciário da autora, que tem caráter alimentar, circunstância suficiente a acarretar intranquilidade e desassossego.

Considerando-se que a indenização tem o fito de tentar amenizar o sofrimento da vítima, sem, por outro lado, causar enriquecimento ilícito, atentando-se, também, ao caráter da reprimenda, a quantia de R\$ 10.000,00, com aplicação da 362, do C. STJ, e juros legais a contar da citação, bem se adequa ao caso.

Vencido, não se olvidando do art. 86, parágrafo único, do CPC, bem assim da Súmula 326, do C. STJ, arcará o réu com custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios de 15% do valor



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atualizado da condenação.

Pelo exposto, nos exatos termos acima lançados, dá-se parcial provimento ao recurso.

**SOUZA LOPES**

**Relator**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Voto nº 61037**

Apelação Cível nº 1000589-74.2025.8.26.0106

Comarca: Caieiras

Apelante: Mario Lucio Figueiredo

Apelado: Banco Agibank S/A

**DECLARAÇÃO DE VOTO**

**Na hipótese, ousou divergir da I. Maioria:**

No cenário em análise, não se identifica qualquer exposição do autor a configurar dano de natureza extrapatrimonial.

Em outras palavras, não fora o demandante violado em seu direito da personalidade ou de sua honra objetiva/subjetiva em razão dos fatos.

Muito embora a ocorrência tenha causado inegáveis transtornos ao consumidor em tentativa de resolver o impasse, não chega, por si só, a configurar dano de tal natureza.

A mera perda de valores em decorrência de operação fraudulenta não se afigura apta, por ela só, a vulnerar direitos da personalidade, resolvendo-se a questão com o reconhecimento da obrigação de promover o



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ressarcimento do prejuízo material sofrido.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO**  
**PROVIMENTO** ao recurso.

**IRINEU FAVA**  
**DESEMBARGADOR VENCIDO**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	9	Acórdãos Eletrônicos	TEODOZIO DE SOUZA LOPES	2DE42872
10	11	Declarações de Votos	Irineu Jorge Fava	2E2AD00A

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1000589-74.2025.8.26.0106 e o código de confirmação da tabela acima.