



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000298080

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000688-04.2025.8.26.0281, da Comarca de Itatiba, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelado LUIZ MIGUEL.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA E FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA.

São Paulo, 1º de abril de 2026.

MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1000688-04.2025.8.26.0281 - São Paulo

Apelante: Banco Agibank S/A

Apelado: Luiz Miguel

Foro de Itatiba

Voto nº 7427

APELAÇÃO CÍVEL. DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CONTRATO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO FRAUDULENTO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SÚMULA Nº 479 DO STJ. CULPA CONCORRENTE DO CONSUMIDOR. ARTIGO 945 DO CÓDIGO CIVIL. DANOS MATERIAIS. REPARTIÇÃO. REPETIÇÃO EM DOBRO. AFASTAMENTO. DANOS MORAIS. NÃO CONFIGURAÇÃO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

A instituição financeira responde objetivamente por fraude perpetrada mediante golpe da falsa central de atendimento quando evidenciada falha nos mecanismos de segurança que permitiram contratação por terceiro mediante parcos dados e imagens obtidas através de videochamada, caracterizando extrema fragilidade do sistema de contratação que não observa requisitos razoáveis de segurança, conforme Súmula nº 479 do STJ.

Configura-se culpa concorrente do consumidor quando, conquanto vítima de engenharia social, fornece voluntariamente documentos pessoais e efetua pagamento de boleto a terceira pessoa desconhecida seguindo orientações de canal não oficial do banco sem procurar confirmação por canais oficiais, contribuindo causalmente para a concretização da fraude que dependeu exclusivamente dessa conduta.

A culpa concorrente não se confunde com culpa exclusiva da vítima, constituindo hipótese de mitigação e não de exclusão da responsabilidade civil, impondo-se a repartição proporcional do prejuízo material em partes iguais nos termos do artigo 945 do Código Civil, com compensação entre o valor creditado pelo banco e as parcelas pagas pelo autor, afastando-se a repetição em dobro do indébito.

Não configura dano moral indenizável a situação vivenciada pelo consumidor que, conquanto desagradável e geradora de preocupações legítimas, insere-se no contexto de mero descumprimento contratual decorrente de fraude perpetrada por terceiros com culpa concorrente do próprio consumidor, não caracterizando constrangimento extraordinário ou sofrimento que ultrapasse os dissabores ordinários da vida cotidiana.

Vistos,

Trata-se de recurso de apelação interposto pela parte ré contra a r. sentença proferida às fls. 329/339, cujo relatório se adota, que julgou a demanda procedente para: "I. *DECLARAR a nulidade do contrato de empréstimo consignado nº 1516384678; II. CONDENAR a parte requerida à repetição em dobro do indébito, consistente nas parcelas descontadas do benefício do autor, em valor que deve ser corrigido monetariamente pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo, a partir da data de cada desconto indevido, e acrescido de juros de mora à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária, a partir da mesma data, conforme se apurar na fase de cumprimento de sentença; III. CONDENAR o réu à reparação dos danos morais suportados pelo autor, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) (...)"*.

Em suas razões recursais (fls. 342/352), a apelante sustenta que a sentença recorrida deve ser reformada, haja vista que a contratação de empréstimo foi validamente realizada mediante utilização de aplicativo, senha de uso pessoal e captação de biometria facial para assinatura, além da apresentação de documentos pessoais. Ausente ilícito, não há que se falar em condenação de qualquer espécie, sendo que sequer há comprovação de prejuízos efetivamente sofridos na esfera moral. Subsidiariamente, pediu pela redução do valor da condenação em danos morais e afastamento da determinação de restituição em dobro por ausência de má-fé.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 353/354).

Contrarrazões do autor às fls. 361/371, sustentou-se não ser admissível o recurso porque fundamentado em legislação inadequada, a configurar erro grosseiro quanto à regularidade formal, ou, ainda, por aplicação do princípio da fungibilidade recursal de forma adversa, haja vista a impossibilidade de recebimento de um recurso por outro completamente distinto. Apontou que o apelo reitera matéria preclusa quanto ao indeferimento de gratuidade ao autor. No mérito, pediu a manutenção da sentença.

É o relato do essencial.

Afasto a preliminar de irregularidade formal do apelo. O equívoco quanto ao fundamento legal do recurso, por si só, não tem o condão de impedir seu conhecimento, quando reunidos todos os pressupostos de admissibilidade, como no caso.

Rejeito, outrossim, a preliminar de não conhecimento da matéria referente à gratuidade judiciária, porquanto não foi arrazoadá no apelo do réu.

Superadas as preliminares, passo ao exame do mérito e, nessa seara, tenho que o recurso comporta parcial provimento.

Cuidam os autos de ação declaratória de nulidade de contrato de empréstimo nº 1516384678, cumulada com pedido de repetição de indébito e danos morais.

A inicial (fls. 01/16) narra que o autor recebeu contato em seu WhatsApp do número (21) 98863.4330, tendo a pessoa se identificado como funcionária do Banco Agibank. Disse ao requerente que precisava de alguns dados pessoais para cancelar um cartão que fora enviado sem seu consentimento em 2017. O autor confiou nas informações prestadas e enviou os dados solicitados pela atendente, seguindo sua orientação de quitar boleto enviado no valor de R\$ 10.153,28, dando-se conta, posteriormente, que o creditado correspondeu a um empréstimo consignado em seu nome, que não firmou, com descontos em seu benefício previdenciário de R\$ 234,59 mensais. Por isso, requereu a declaração de inexistência do empréstimo bancário nº 1516384678; condenação do requerido a ressarcir o requerente em dobro pelos valores indevidamente descontados indevidamente de sua aposentadoria e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Em sede de contestação (fls. 116/129), o réu afirmou ser parte ilegítima a figurar no polo passivo, haja vista que o golpe foi praticado por terceiros. No mérito, sustentou que o autor acreditou em terceiro fraudador e realizou a transferência bancária, sendo que o contrato foi regularmente celebrado, com envio de documentos pessoais e a transferência do valor para conta corrente de sua titularidade. Subsidiariamente pediu pela restituição simples de valores descontados e fixação razoável de danos morais. Formulou pedido contraposto de devolução pelo autor da quantia depositada em sua conta.

Em réplica (fls. 263/272), o autor rebateu a preliminar de ilegitimidade e repisou as teses da inicial.

Por ocasião das provas, houve juntada de documentos pelas partes (fls. 278/321 e fls. 323/324).

Seguiu-se prolação de sentença de procedência (fls. 329/339).

A controvérsia cinge-se à caracterização da responsabilidade no caso concreto, apurando-se se esta é atribuível ao autor, à instituição financeira ou a ambos em face de fraude aplicada por terceiros.

A relação entre as partes é de consumo (arts. 2º e 3º do CDC), figurando o autor como destinatário final dos serviços bancários fornecidos pelo réu. Ademais, o CDC é plenamente aplicável às instituições financeiras, nos termos do verbete contido na Súmula nº 297 do C. STJ.

Ficou confirmado nos autos que o autor fora vítima do golpe conhecido como "Golpe da Falsa Central de Atendimento", conforme retratado nas conversas de WhatsApp carregadas pelo autor (fls. 4/6).

As transações contestadas consistem em um empréstimo (fls. 132/137), seguido de transferência bancária por meio de pagamento de boleto pelo autor no valor de R\$ 10.153,28 (fls. 26/28).

No caso, tenho que a responsabilidade da ré deriva da falha do sistema de verificação de identidade, pois permitiu que a contratação fosse realizada por terceiro, através de dados informados pelo autor e de imagens obtidas através de videochamada (fls. 4/6). Como bem pontuado em sentença:

"Vê-se que não foi colacionado aos autos quaisquer outros documentos que pudessem corroborar os argumentos trazidos pelo réu, tal como a gravação das tratativas, a indicar a manifestação de vontade livre e consciente do consumidor na contratação.

Cabia ao banco réu demonstrar a regularidade da contratação e, no caso em análise, desse ônus não se desincumbiu (art. 373, II, do CPC), devendo ser responsabilizado pelos prejuízos causados à parte autora.

(...)

Isso porque, embora o autor tenha participado do processo que culminou na fraude, tal participação decorreu de engenharia social praticada por terceiros que se aproveitaram de vazamentos de dados dos clientes e falhas nos sistemas de segurança do banco réu.

Não há dúvidas de que o autor foi vítima de fraude, por terem os golpistas logrado êxito em contratar empréstimo consignado em seu nome, porque dispunham de seus dados pessoais e bancários, além da foto e documento pessoal." (fls.333/334).

As instituições bancárias assumem o risco inerente às operações e contratações pelos meios de pagamento ofertados ao consumidor, o que inclui, por óbvio, a necessidade de criar sistemas eficazes, a fim de identificar a perpetração de fraude, tal como a indicada neste processo.

Todo o contexto, de fato, denota a extrema fragilidade do sistema de contratação da ré, o qual permite que terceiro, em posse de dados do autor, realize a contratação de empréstimo de grande monta.

A ré adota sistema de contratação que não observa requisitos razoáveis de segurança, devendo responder objetivamente por esta falha. Incide a teoria do risco da

atividade, segundo a qual recai sobre aquele que oferta a atividade os riscos inerentes ao negócio profissional (*ubi emolumentum ibi onu*).

Na hipótese dos autos, tem-se a configuração de uma falha na segurança do sistema que é imputável ao recorrente, reafirmando-se que a responsabilidade é objetiva dos bancos em caso de fraude, em conformidade com a Súmula 479, da Corte Superior, que enuncia 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*”.

Não obstante essa responsabilidade, ficou caracterizada no caso dos autos a culpa concorrente do requerente, já que o autor, conforme as orientações recebidas durante a ligação, disponibilizou documentos e efetivou o pagamento de boleto a terceira pessoa desconhecida, que resultou na concretização da fraude, agindo, portanto, sem a cautela esperada ao seguir instruções oriundas de canal não oficial do banco requerido.

Certamente a falta de cuidado do autor contribuiu para concretização da fraude. A parte demandante deixou de procurar por canais oficiais para confirmação quanto à legitimidade da informação que lhe era passada via telefone.

No contexto, a realização da fraude também dependeu de medida que coube somente ao autor, consistente no pagamento de boleto a terceiro, desconhecido, sem razão plausível.

A culpa concorrente não se confunde com a culpa exclusiva da vítima prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Enquanto a culpa exclusiva constitui excludente absoluta da responsabilidade do fornecedor, afastando por completo o dever de indenizar, a culpa concorrente representa hipótese de mitigação, e não de exclusão, da responsabilidade civil.

Na culpa concorrente, tanto o ofensor quanto o ofendido contribuem causalmente para a produção do resultado danoso, impondo-se a repartição proporcional da responsabilidade segundo a gravidade da culpa de cada qual. Conforme ensina Sergio Cavalieri Filho, “*na culpa concorrente as duas condutas - do agente e da vítima - concorrem para o resultado em grau de importância e intensidade, de sorte que o agente não produziria o resultado sozinho, contando, para tanto, com o efetivo auxílio da vítima*”. (CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de Responsabilidade Civil. 12a ed. São Paulo. Atlas, 2015).

Desta Turma Julgadora:

"DIREITO DO CONSUMIDOR. OPERAÇÕES BANCÁRIAS FRAUDULENTAS. GOLPE DO MOTOBOY. CULPA CONCORRENTE DA CONSUMIDORA. NEGLIGÊNCIA NA GUARDA DE CREDENCIAIS

*PESSOAIS. REPARTIÇÃO DO PREJUÍZO MATERIAL E AFASTAMENTO DO MORAL. APLICAÇÃO DO ARTIGO 945 DO CÓDIGO CIVIL. RECURSO PRINCIPAL PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO ADESIVO PREJUDICADO. 1. Ainda que reconhecida a ocorrência de fraude bancária mediante "golpe do motoboy", a conduta negligente da consumidora ao fornecer dados pessoais (fotografia de seu rosto), permitindo acesso às suas credenciais bancárias configura culpa concorrente que afasta a condenação por danos morais. 2. A responsabilidade civil pressupõe não apenas a demonstração do ato ilícito e do dano, mas também a análise da conduta da própria vítima, que deve observar o dever de cuidado na guarda de informações sensíveis. 3. Configurada a culpa concorrente quando o consumidor fornece voluntariamente dados pessoais e senhas bancárias a terceiros desconhecidos, seguindo orientações de fraudadores, impõe-se a repartição do prejuízo material entre as partes, nos termos do artigo 945 do Código Civil com restituição simples." (TJSP; **Apelação Cível 1001195-39.2025.8.26.0224**; Relator (a): JOAO JOSE CUSTODIO DA SILVEIRA; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Guarulhos - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2025; Data de Registro: 18/12/2025).*

Neste sentido, a sentença comporta reforma parcial para reconhecimento da culpa concorrente, de forma que cada parte deverá arcar com a metade dos danos materiais.

Na identificação do prejuízo há de se levar em conta o importe creditado pelo banco na conta do autor, e as parcelas pagas pelo autor em razão do contrato declarado nulo, permitida a compensação entre créditos.

Assim, ao autor não subsistirá o direito à restituição em dobro dos descontos havidos, pois o prejuízo, como acima lançado, será suportado por ambos em partes iguais, o que será apurado por simples cálculo na fase de cumprimento de sentença.

Memore-se que fica mantida a nulidade do contrato de empréstimo, devendo cessar os descontos.

Por fim, quanto ao dano moral, tenho por não identificado no caso. A indenização por dano moral exige a comprovação de constrangimento extraordinário, exposição vexatória, ofensa à reputação ou sofrimento que ultrapasse os dissabores ordinários inerentes às vicissitudes da vida cotidiana.

A situação vivenciada pelo apelado, conquanto desagradável e geradora de preocupações legítimas, insere-se no contexto de mero descumprimento contratual decorrente de fraude perpetrada por terceiros e por sua culpa concorrente, circunstância que

não configura, por si só, dano moral indenizável.

Neste sentido, destaco:

*AÇÃO DECLARATÓRIA. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS. TRANSFERÊNCIAS PIX. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. CULPA CONCORRENTE. DANOS MORAIS. AUSÊNCIA DE CONFIGURAÇÃO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. 1. Configurada a responsabilidade objetiva da instituição financeira por falha no dever de segurança ao permitir a contratação de empréstimos consignados e a realização de transferências via PIX em valores atípicos ao perfil do consumidor idoso, que foi vítima do denominado golpe da falsa central de atendimento, impõe-se a declaração de inexigibilidade dos contratos fraudulentos e a restituição simples dos valores indevidamente descontados. 2. Observada a culpa concorrente do consumidor que forneceu dados sigilosos e autorizou voluntariamente as operações, justifica-se a redução proporcional da indenização material em 50% por cento, conforme sentença recorrida. 3. A fraude perpetrada por terceiros mediante engenharia social não afasta a responsabilidade da instituição financeira quando verificada falha nos mecanismos antifraude e ausência de bloqueio cautelar diante de movimentações manifestamente incompatíveis com o histórico de consumo do cliente, caracterizando defeito na prestação do serviço nos moldes previstos pela legislação consumerista e pelas normas regulamentares do Sistema Financeiro Nacional. 4. O dano moral não se configura quando o consumidor concorre culposamente para a ocorrência da fraude ao franquear voluntariamente acesso aos seus dados pessoais e senhas bancárias a terceiros desconhecidos. (TJSP; **Apelação Cível 1034971-06.2024.8.26.0114**; Relator (a): JOAO JOSE CUSTODIO DA SILVEIRA; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. VII (DP2); Foro de Campinas - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/02/2026; Data de Registro: 24/02/2026).*

"APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de parcial procedência para devolução integral do dano material apresentado e danos morais, mas em valor abaixo do pleiteado pela autora. Insurgência recursal de ambas as partes. Transações efetuadas por meio do celular da demandante, que franqueou operação de terceiros fraudadores que se passavam por prepostos do réu. Operações realizadas que destoam do perfil de consumo do requerente. Desídia da autora e falha no serviço bancário. Culpa concorrente. Prejuízo material que deve ser repartido em igual proporção pelas partes. Danos morais não configurados. Sentença

parcialmente reformada. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO e RECURSO DA AUTORA PREJUDICADO". (TJSP; Apelação Cível 1002095-21.2023.8.26.0247; Relator (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma V (Direito Privado 2); Foro de Ilhabela 1ª Vara; Data do Julgamento: 30/06/2025; Data de Registro: 30/06/2025).

"DIREITO DO CONSUMIDOR AÇÃO PARA RESTITUIÇÃO DE QUANTIA E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - GOLPE DA FALSA CENTRAL REPRESENTANTE DA PARTE AUTORA MANTEVE CONTATO COM GOLPISTA E ATUOU DE FORMA A PERMITIR A CONSECUÇÃO DA FRAUDE DEVER DE CUIDADO NÃO OBSERVADO PELO CONSUMIDOR FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS TAMBÉM VERIFICADA CULPA CONCORRENTE INTELIGÊNCIA DO ART. 945 DO CC - RESPONSABILIDADE A SER DIVIDIDA ENTRE AS PARTES, EM IGUAL PROPORÇÃO DANOS MORAIS NÃO CARACTERIZADOS APELO PARCIALMENTE PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1001261-77.2025.8.26.0431; Relator (a): Daniel Issler; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma VIII (Direito Privado 2); Foro de Pederneiras - 2ª Vara; Data do Julgamento: 27/01/2026; Data de Registro: 27/01/2026)

Em razão da sucumbência recíproca, repartirão as partes as custas e despesas processuais, arcando a autora com os honorários advocatícios do patrono do réu correspondente a 15% sobre o valor do pedido rejeitado, observada a gratuidade, e o réu com 15% sobre o valor da condenação em proveito do patrono do autor.

Ante o exposto, voto por **DAR PROVIMENTO PARCIAL** ao recurso de apelação interposto para reconhecer a culpa concorrente do autor, impondo-se a repartição proporcional do prejuízo material em partes iguais, com compensação entre o valor creditado pelo banco e as parcelas pagas pelo autor, afastando-se a repetição e dobro do indébito e a indenização por dano moral.

Atentem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no 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, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

MÁRCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA
Relatora