



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000280496

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000708-33.2025.8.26.0430, da Comarca de Paulo de Faria, em que é apelante LUZIA BORGES COSTA (JUSTIÇA GRATUITA), 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: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente) E EDUARDO VELHO.

São Paulo, 30 de março de 2026.

AFONSO BRÁZ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 49882
APELAÇÃO Nº 1000708-33.2025.8.26.0430
APELANTE: LUZIA BORGES COSTA
APELADO: BANCO AGIBANK S/A
COMARCA: PAULO DE FARIA
JUIZ: LUAN CASAGRANDE

INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. Transferência eletrônica (PIX) contestada pela correntista. Autora que, após receber orientações de suposto preposto do banco, através de contato telefônico, acessou aplicativo da instituição financeira e realizou a transação bancária impugnada. Conduta em desacordo com as normas mínimas de segurança informadas pela instituição financeira. Ausência de falha na prestação de serviços da instituição financeira. Culpa exclusiva de terceiro e da correntista, que não agiu com as cautelas mínimas, pois deixou de confirmar as informações recebidas por telefone, antes de efetuar a operação bancária. Artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Débito exigível. Indevida indenização por dano moral. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

A r. sentença de fls. 270/283, de relatório adotado, julgou improcedente os pedidos da ação de indenização por dano material e moral movida por LUZIA BORGES COSTA em face de BANCO AGIBANK S/A e condenou a autora ao pagamento das despesas processuais, além dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a assistência judiciária concedida.

Apela a autora (fls. 286/294), que sustenta a irregularidade da operação questionada, efetivada mediante fraude.



Assevera a responsabilidade objetiva da instituição financeira, que o golpe foi praticado por meio de engenharia social e que o criminoso tinha conhecimento de informações pessoais. Afirma que a transferência eletrônica foi efetivada com saldo existente na conta bancária, a evidenciar o prejuízo material suportado. Pugna pela indenização por dano material e moral. Requer a reforma da sentença.

Recurso regularmente processado, com apresentação das contrarrazões às fls. 298/301.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Cinge-se a controvérsia na regularidade da transferência eletrônica PIX efetivada em 07/03/2025 (R\$875,00), em favor de RICARDO GABRIEL FARIAS LIMA (fls. 23/26).

A autora afirma na inicial que recebeu ligação telefônica de pessoa que se identificou como funcionário do réu, que tinha conhecimento de seus dados pessoais e lhe ofereceu a contratação de empréstimo pessoal. Aduz que *“O suposto agente, com o pretexto de finalizar o contrato de empréstimo, instruiu Luzia a acessar o aplicativo do Agibank em seu celular (...) Aproveitando-se da confiança depositada, o criminoso, aparentemente com acesso aos sistemas do banco ou através de engenharia social, conseguiu, de forma criminosa, acessar a conta da Autora. Com acesso irrestrito, o golpista efetuou, de forma sorrateira e criminosa, um PIX no valor integral do saldo disponível na conta de Luzia, totalizando R\$875,00 (oitocentos e setenta*



e cinco reais)”.

Ainda, a requerente registrou boletim de ocorrência (fls. 19/20), no qual relata o acontecido:

“Fui abordada por um representante do banco agibank do qual tinha todos os meus dados e me ofertou um empréstimo pessoal, na conclusão fizeram uma chamada online onde acessaram o meu internet bank falando que iam usar um código para terminar o empréstimo e nisso qdo me pediram pra acessar o app fizeram foi um pix para Ricardo Gabriell Farias Lima, banco passe bank seguro internet com todo o dinheiro que tinha na minha conta, um dos representantes me bloqueou e o outro não. Não tenho resposta do ocorrido”.

É certo que em casos de operações fraudulentas, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e decorre do risco que o segmento econômico está sujeito (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor). Este entendimento está consolidado na Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça.

No caso, temos uma situação concreta em que houve a prática de estelionato, ocorrido fora do estabelecimento do réu e que causou, lamentavelmente, prejuízos à autora, pelo qual o meliante se utilizou do nome de instituição financeira para a prática de crime.

Em sendo assim, não há como se imputar qualquer responsabilidade ao banco por esse fato, já que ele não tem qualquer ingerência sobre a ação de criminosos e não têm meios de impedir que fraudadores se passem por seus funcionários ou utilizem mecanismos que mascaram números de telefone.



Destaco que a conduta determinante para a consumação da fraude partiu da própria requerente, que acessou o aplicativo do banco em seu celular, durante chamada telefônica com desconhecido e realizou operação bancária, de transferência de valores (R\$875,00 – fls. 02, 24, 292) para conta de terceiro, sem as cautelas de praxe. A autora não foi prudente ao seguir as orientações atípicas que lhe foram dadas por telefone, recebidas de suposto preposto do banco, sobretudo ao efetivar transação bancária PIX sem, antes, confirmar a veracidade das informações recebidas em canal não oficial (autora não comprova que o contato telefônico partiu de canal oficial de atendimento do réu), conduta diversa das normas de segurança que devem ser observadas pelos correntistas, não bastasse inúmeros informes das instituições financeiras acerca do tema.

Assim, verifica-se que não houve falha do banco quanto ao fornecimento da segurança necessária para a realização da transação contestada, sendo que, a fraude somente foi possível, por ter a autora descumprido seu dever de cuidado e vigilância quanto à realização da operação bancária, assumindo o risco das consequências desta conduta, que contribuiu para que fosse vítima de estelionatários. Trata-se de hipótese de culpa exclusiva do terceiro estelionatário e da própria demandante, o que afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do



Consumidor¹.

A respeito do tema, já se manifestou este E. Tribunal de
Justiça:

“APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Golpe do falso funcionário ou da falsa central de atendimento. Realização de pix para conta bancária de terceiro. Excludente de responsabilidade. Inexistência de falha na prestação de serviços. Fato exclusivo da vítima ou de terceiro. Falha no dever de cautela e responsabilidade do próprio consumidor. Sentença de improcedência confirmada nos termos do art. 252 do RITJSP. Recurso desprovido”. (Apelação Cível 1001427-11.2024.8.26.0281; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 21/10/2024).

“Ação de indenização de danos materiais e danos morais. Sentença de improcedência. Golpe da Falsa Central de Atendimento. Autora foi vítima do golpe do Pix e admite que realizou transferência bancária para terceiro desconhecido. A transação foi realizada pela parte autora. O Banco réu não teria como identificar e evitar a fraude. Nenhum elemento de segurança do banco falhou ou foi violado. Nem mesmo a parte autora percebeu que se tratava de um golpe na data dos fatos. Reconhecida a excludente de culpa exclusiva de terceiro fraudador, rompendo o nexos causal, nos termos do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Inaplicabilidade da súmula 479 do STJ. Restituição negada e pleito indenizatório prejudicado. Negado provimento ao recurso da autora”. (Apelação Cível 1002957-63.2023.8.26.0288; Relator (a): Gilberto

¹ “Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.
(...) § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:
(...) II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Data do Julgamento: 16/10/2024).

Assim, não há que se imputar ao réu a responsabilidade pelos danos sofridos pela autora, pois em nada contribuíram para a ocorrência deles, sendo indevido os pedidos de indenização por dano material e moral pretendidos.

Nesse contexto, deve a r. sentença ser confirmada por seus próprios fundamentos.

Nos termos do §11 do artigo 85 do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios para 15% sobre o valor atualizado da causa, observada a assistência judiciária concedida.

Considerando precedentes dos Tribunais Superiores, que vêm registrando a necessidade do prequestionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais supostamente violados e, a fim de evitar eventuais embargos de declaração, apenas para tal finalidade, por falta de sua expressa remissão na decisão vergastada, mesmo quando os tenha examinado implicitamente, dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados pela parte.

Por isso, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

AFONSO BRÁZ
Relator