



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000279455

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000740-37.2025.8.26.0010, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ROSEMEIRE LOPES, é apelado BANCO AGIBANK S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E RICARDO HOFFMANN.

São Paulo, 30 de março de 2026.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1000740-37.2025.8.26.0010
Apelante: Rosemeire Lopes
Apelado: Banco Agibank S/A
Foro e vara de origem: Foro Regional de Ipiranga/3ª Vara Cível

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIRO. ART. 14, §3º, II, DO CDC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais proposta em face de Banco Agibank S/A, na qual a autora alegou ter sido vítima de golpe via mensagens WhatsApp, com realização de transferência e contratação de empréstimo por fraudadores, buscando a restituição dos valores debitados e indenização.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação de serviços da instituição financeira capaz de atrair sua responsabilidade objetiva; e (ii) estabelecer se a fraude decorreu de culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro, apta a afastar a responsabilidade do banco nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Conclui-se que a fraude ocorreu mediante atuação direta da autora, que forneceu dados sigilosos, seguiu instruções de fraudadores e realizou voluntariamente a transferência, caracterizando falta de cautela e participação decisiva na consumação do golpe.

4. Há confissão de que a contratação do empréstimo e a operação subsequente foram realizadas pela própria autora, mediante autorização expressa, sem qualquer indício de falha do sistema de segurança do banco.

5. Não há prova de vazamento de dados pela instituição financeira, sendo inviável presumir responsabilidade objetiva sem demonstração denexo causal entre conduta do banco e o evento danoso.

6. Configura-se fortuito externo decorrente de fraude praticada por terceiro, aliado à culpa exclusiva da consumidora, o que rompe o nexo causal e afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira à luz do art. 14, §3º, II, do CDC.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso desprovido.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, §3º, II, e art. 88; CPC, arts. 373, I e II, 487, I, 85, §11, e 98, §3º; Regimento Interno do TJSP, art. 252.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 2.015.732/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 20.06.2023; TJSP, Apelação Cível nº 1001203-89.2022.8.26.0363, Rel. Des. Henrique Rodriguero Clavasio, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 21.11.2023; TJSP, Apelação Cível nº 1000582-51.2022.8.26.0506, Rel. Des. José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 05.12.2023.

Os argumentos apresentados pela recorrente no seu recurso já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

"ROSIMEIRE LOPES promoveu ação contra BANCO AGIBANK S/A alegando que é beneficiária do INSS; que em 28/08/2024 uma pessoa que se apresentou como "Natali", suposta funcionária do réu AGIBANK, efetuou contato telefônico munida de dados bancários e previdenciários da autora; que a autora foi convencida por mensagens e telefonemas (inclusive orientações de selfie e cliques em link) a contratar o empréstimo pessoal nº 1517493620, no valor de R\$ 3.912,83, em 18 parcelas de R\$ 505,53; que logo após o crédito ter sido depositado em sua conta a autora foi orientada a transferir o valor de R\$ 2.500,00, via PIX, para uma conta de titularidade de LIDIANE DOS SANTOS ESPINHEIRA (PicPay), a título de "quitação" do empréstimo; que foi vítima de fraude praticada por prepostos da instituição financeira, com uso de informações sigilosas; e que pretende depositar o valor restante (R\$ 1.412,83) do empréstimo. Requereu a tutela de urgência para determinar a cessação de descontos e expedição de ofício ao INSS, e a procedência da ação para declarar a inexistência do empréstimo, com a restituição em dobro (R\$ 2.022,12) das parcelas mensais descontadas ou, alternativamente, a restituição simples (R\$ 1.011,06), além da condenação do demandado ao pagamento da indenização por danos morais de 10 salários mínimos. Atribuiu à causa o valor de 18.231,88 (fls. 01/24). Juntou documentos (fls. 25/50).

Instada (fls. 51), a suplicante juntou documentos (fls. 54/68).

Sobreveio decisão concedendo em parte a tutela provisória de urgência antecipada (fls. 69).

O suplicado apresentou contestação requerendo a denunciação à lide e arguindo ilegitimidade passiva. No mérito acenou com a regular contratação de crédito pessoal por CCB nº 1517493620, com liberação de R\$ 3.912,83 na conta da autora (Caixa Econômica Federal, agência 1217) e aduziu que as conversas de WhatsApp juntadas pela Autora indicam ciência dela de que se tratava de "Crédito pessoal" em "18x R\$ 505,53"; que a transferência via PIX de R\$ 2.500,00 para Lidiane dos Santos Espinheira, terceira estranha à cadeia contratual, foi realizada voluntariamente; que houve culpa exclusiva da vítima/terceiro e inexistência de falha do serviço; e que não houve dano moral. Pugnou pela improcedência e requereu a devolução do valor liberado no empréstimo (fls. 165/178).

Juntou documentos (fls. 179/218).

Em réplica a autora se insurgiu contra a denunciação da lide, sustentou a legitimidade passiva do demandado, imputando-lhe falha de segurança, asseverou que o contato partiu de preposta ("Natali") com acesso a dados; acenou com a ausência de logs/gravações/lastros antifraude do banco-réu; e requereu a rejeição das preliminares e a procedência da ação (fls. 222/232).

Vieram-me conclusos. Decido.

O feito comporta julgamento no estado em que se encontra.

Desacolho o requerimento de denunciação à lide porquanto incabível em relações de consumo (CDC, art. 88) e porque não houve a concordância da autora.

A autora pretende compelir a parte ré à tutela jurisdicional perseguida, logo, encontra-se presente a pertinência subjetiva passiva (teoria da asserção), pelo que rejeito tal preliminar suscitada e passo a analisar o mérito.

Anoto, de início, que incumbe ao autor comprovar o fato constitutivo de seu direito (CPC, art. 373, inciso I), que incumbe ao réu comprovar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da suplicante (CPC, art. 373, inciso II), e que em nosso sistema processual vigora a perspectiva dinâmica de distribuição do ônus da prova segundo a qual o ônus da prova incumbe à parte que apresenta melhores condições de produzi-la.

E no presente caso foram trazidos aos autos o instrumento contratual (CCB nº 1517493620) com valores de operação/liberação e depósito (de R\$ 3.912,83) na

conta de titularidade da autora, além de comprovantes e registros de conversa em que a autora confirma se tratar de “crédito pessoal 18x R\$ 505,53”.

É mesmo que seja acolhida a versão segundo a qual interlocutora “Natali” possuía dados pessoais (da autora) suficientes para conferir credibilidade à alegação de que era funcionária da entidade-ré, não se pode olvidar que o fato daquela interlocutora ter orientado a autora a celebrar (eletronicamente) o empréstimo e, posteriormente, a transferir (via PIX) o valor de R\$ 2.500,00 para a terceira LIDIANE DOS SANTOS ESPINHEIRA (PicPay) consiste em fato evidenciador da inidoneidade daquela interlocutora, pois é de conhecimento público e geral que funcionários de instituições bancárias não solicitam nem orientam clientes a transferir valores para terceiro(s) sob a inconvincente alegação de que tal valor se destinaria à quitar/liquidar algum débito, aliás, diga-se de passagem, diversas instituições bancárias há muito tempo vem realizando campanhas a fim de alertar/prevenir seus clientes, idosos ou não, para que não sejam vítimas de fraude, pelo que se torna inviável reconhecer que a fraude teria sido praticada por preposta do banco-réu, tornando-se oportuno acrescentar que a autora não informou qualquer dado concreto (identificação funcional, telefone/ramal corporativo, e-mail institucional) que evidenciaria a existência de vínculo jurídico (trabalhista) entre aquela interlocutora e a entidade-ré.

Nesse contexto é forçoso reconhecer que a autora solicitou o empréstimo, orientada por fraudadora que agiu com o propósito/objetivo de induzir a autora a transferir, logo após a concessão do crédito atrelado ao empréstimo, percentual considerável do valor do empréstimo contraído, não se vislumbrando falha no sistema de prevenção a fraudes do banco-réu porque o empréstimo foi solicitado diretamente pela autora, e nem a ocorrência de culpa (concorrente) do réu, mas sim culpa exclusiva da requerente, e diante da ausência de nexos causal entre o prejuízo material (de R\$ 2.500,00 correspondente ao valor que foi transferido para a terceira LIDIANE DOS SANTOS ESPINHEIRA) não há como compelir a entidade-ré ao ressarcimento desse valor, bem como não há como determinar a restituição das parcelas mensais debitadas do benefício previdenciário da autora porque o empréstimo, repita-se, foi efetivamente celebrado/solicitado pela autora, circunstância essa que também impede o reconhecimento da configuração de danos morais.

Ante o exposto julgo improcedente a ação que ROSIMEIRE LOPES promoveu contra BANCO AGIBANK S/A., ficando revogada a tutela provisória de urgência (fls. 69) e resolvido o processo com resolução de mérito (artigo 487, inciso I, do CPC).

Condene a autora-sucumbente ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios do Patrono do suplicado arbitrados em 10% (dez por cento) do valor (corrigido monetariamente) atribuído à causa, mas ressalto que tais verbas sucumbenciais não poderão ser exigidas da autora, beneficiário da Justiça gratuita (item "1" de fls. 69), enquanto perdurar a hipossuficiência econômica dela (CPC, art. 98, § 3º). P. I. C"

Ressalta-se que, apesar de a autora alegar que o golpe foi praticado mediante o vazamento de dados sigilosos dos clientes que só o banco poderia ter, sendo que a posse de tais informações incutiu credibilidade na consumidora e a induziu a erro, não há, no presente caso, absolutamente nenhuma prova de que o golpe foi realizado em razão do vazamento indevido de dados da consumidora.

Ao que tudo indica, a autora na verdade foi vítima de "phishing", ou seja, de um golpe praticado sem qualquer envolvimento do banco e sem a necessidade de nenhum vazamento prévio de informações sigilosas. Neste tipo de golpe, criminosos disparam ligações em massa para inúmeros números telefônicos aleatórios se passando por um banco, sem nem mesmo saber se os proprietários dos números possuem contas em tais instituições financeiras. Se a pessoa atende, os criminosos conseguem convence-la a informar seus dados

bancários e começam a se passar por atendentes do banco em que ela tem conta, alegando que houve fraude na sua conta bancária. Se a pessoa acreditar nessa informação, os criminosos acabam induzindo o consumidor a informar dados das suas contas e a própria consumidora realizar transações no seu aplicativo bancário que favorecem terceiros, condição que se verifica pela narrativa no próprio boletim de ocorrência.

O golpe foi cometido apenas com base na excessiva falta de cautela da autora, pois ela confessou ter realizado as operações (fls.49/50), sem em nenhum momento suspeitar de tal conduta nem contatar previamente o banco pelos canais oficiais de atendimento.

Se foi a própria autora que contratou o empréstimo e realizou as transferências do seu próprio celular que já estava cadastrado como seguro na plataforma bancária, não havia nenhum motivo para o banco suspeitar de uma fraude e bloquear a realização das transações.

Assim, não há que se falar em nulidade do contrato ou em responsabilização do banco por danos materiais ou morais, pois não houve nenhuma falha na prestação de serviço pela instituição financeira. Há culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, o que afasta qualquer responsabilidade do banco, nos termos do art. 14, §3º, do CDC. Neste sentido:

"PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANOS MORAIS. CONFIGURADOS.

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos cumulada com indenização por danos morais e materiais, ajuizada em 05/11/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 31/01/2022 e concluso ao gabinete em 14/12/2022.

2. O propósito recursal consiste em decidir se, quando o correntista é vítima do golpe do motoboy, (I) o banco responde objetivamente pela falha na prestação do serviço bancário e se (II) é cabível a indenização por danos morais.

3. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, naquilo que entende esta Terceira Turma, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexos causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social.

4. O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes"

(STJ - REsp n. 2.015.732/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023)

"Indenizatória – Danos materiais e morais – Transações em conta corrente não reconhecidas – Fraude – Golpe da Falsa Central de Atendimento – (...) Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – Recebimento de mensagem de texto fraudulenta com subsequente contato com número estranho e voluntária instalação de aplicativo malicioso que permitiu acesso de terceiros a informações bancárias e senha pessoal e intransferível, tudo por orientação de interlocutor – Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Defeito na prestação de serviços – Não reconhecimento – Aplicabilidade do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor – Ausência de responsabilidade do banco – Fato de terceiro e culpa exclusiva da vítima caracterizadoras

de excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Eventual análise do perfil do correntista que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando – Ausência de falha na prestação de serviço e de prova de omissão do réu – Ação improcedente – Sentença reformada – Sucumbência exclusiva da autora. Recurso provido." (TJSP; Apelação Cível 1001203-89.2022.8.26.0363; Relator (a): Henrique Rodrigues Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi Mirim - 1ª Vara; Data do Julgamento: 21/11/2023; Data de Registro: 21/11/2023)

"BANCÁRIOS – Ação de indenização por danos materiais – Cartão de crédito, empréstimo pessoal e transferências bancárias – Alegação de fraude – Sentença de improcedência – Preliminar de ilegitimidade passiva em contrarrazões – Irresignação que desafiava recurso próprio – Recebimento de link por meio de SMS e recebimento de telefonemas de falsa "central de atendimento" - Autor, que seguindo orientações do falso preposto do réu, disponibiliza informações sigilosas, efetua substituição de senhas e realiza transferências em caixa de autoatendimento – Conjunto probatório demonstra que não houve falhas na prestação de serviços por parte do banco, e nem fortuito interno, e sim desídia do apelante na guarda das informações bancárias – A culpa exclusiva do autor é manifesta, já que ao primeiro contato de terceiro não cuidou de acionar a agência bancária para certificar-se da regularidade do proceder a que fora direcionado - Culpa exclusiva da vítima configurada – Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II – Inaplicabilidade da Súmula STJ 479 – Precedentes desta Corte – Indenização indevida – Ação improcedente – Sentença mantida – Recurso desprovido, e majorados os honorários advocatícios (CPC, art. 85, § 11)." (TJSP; Apelação Cível 1000582-51.2022.8.26.0506; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/12/2023; Data de Registro: 06/12/2023)

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

Pela sucumbência, arcará a recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% do valor atualizado da causa, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015. Sendo a parte beneficiária da justiça gratuita, as obrigações decorrentes de sua sucumbência ficarão sob condição suspensiva de exigibilidade, na forma do art. 98, §§ 2º e 3º, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo 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 (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora