



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000238858**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000873-61.2025.8.26.0210, da Comarca de Guaíra, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelada ANA MARIA OLIVEIRA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 TAVARES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), LÍGIA ARAÚJO BISOGNI E SERGIO GOMES.

São Paulo, 19 de março de 2026.

**JOSÉ MARCOS MARRONE**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº: 47703 – Digital**  
**APEL.Nº: 1000873-61.2025.8.26.0210**  
**COMARCA: Guaíra (2ª Vara)**  
**APTE.: “Banco Agibank S.A.” (réu)**  
**APDA.: Ana Maria Oliveira Silva (autora)**

Preliminar de ilegitimidade passiva – Rejeição - Responsabilidade da instituição financeira que decorre da falha na segurança de seus serviços, sendo o desvio dos valores a terceiros mero exaurimento do ilícito - Aplicação da teoria do risco do empreendimento - Legitimidade passiva configurada.

Fraude bancária – Fraude bancária – Portabilidade indevida de benefício previdenciário – Emissão de cédulas de crédito, contratação de seguro e abertura de conta não autorizados – Banco réu que não comprovou a regularidade das contratações digitais nem a adoção de mecanismos eficazes de segurança - Operações realizadas no mesmo dia e horário, com uso reiterado da mesma biometria facial, evidenciando vulnerabilidade do sistema e falha na prestação do serviço - Inexistência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro - Imperativa a declaração de inexigibilidade dos débitos mencionados na inicial, devendo subsistir a determinação de restituição simples dos valores indevidamente descontados em desfavor da autora.

Responsabilidade civil - Dano moral – Desvio indevido de benefício previdenciário de natureza alimentar e contratações fraudulentas em nome de consumidora idosa - Angústia e abalo que extrapolaram o mero dissabor – Dever de indenizar configurado.

Dano moral – “Quantum” – Valor da indenização que deve ser estabelecido com base em critério de prudência e razoabilidade, levando-se em conta a sua natureza penal e compensatória, assim como as peculiaridades do caso concreto – Caso em que se mostrou apropriada a indenização de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Obrigação de não fazer - Determinação de abstenção de manutenção/reactivação de portabilidade fraudulenta do benefício previdenciário da autora que constitui consequência lógica da declaração de nulidade dos atos, visando ao restabelecimento do “status quo ante” – Sentença de parcial procedência da ação mantida – Apelo do banco réu desprovido.

1. Trata-se de apelação interposta (fl. 357), tempestivamente, da sentença (fls. 345/353) que julgou parcialmente procedente “ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenizatória por danos materiais e morais” (fls. 1/23), para estes fins:

“I) declarar inexigíveis os débitos mencionados nas iniciais, notadamente oriundos dos contratos de empréstimos nº 1521017386, 1521017390 e 1521017389, de seguro e de abertura de conta;

II) condenar o requerido a restituir à autora, de forma simples, os valores indevidamente desembolsados para pagamento das parcelas referentes aos contratos mencionados na inicial, corrigidos monetariamente e acrescidos de juros de mora, ambos incidentes desde o desembolso;

III) condenar o réu na obrigação de não fazer, consistente na abstenção de realizar portabilidade dos benefícios previdenciários da consumidora para o banco requerido, sob pena de imposição de multa, a ser apurada em sede de liquidação de sentença, sem prejuízo de eventual ação indenizatória;

IV) condenar o réu ao pagamento à autora a importância de R\$ 5.000,00, a título de danos morais, com correção monetária, partir desta data (súmula 362 do STJ), e juros de mora, incidentes desde a contratação dos empréstimos (evento danoso - súmula 54 do STJ)” (fl. 352).

Relativamente às verbas da sucumbência, a digna autoridade sentenciante deliberou que:

“Ante a sucumbência mínima da autora, arcará o requerido com o pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios, os quais, ante o baixo valor atribuído à causa, deverão observar as quantias recomendadas pelo Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil, nos 85, § 8º-A” (fl. 352).

Sustenta o banco apelante, réu na mencionada ação, em síntese, que: é parte ilegítima para figurar no polo passivo da ação; os valores transferidos via PIX teriam sido destinados à empresa “DPS Consultoria Especializada Ltda”, terceira estranha à relação processual; os fatos narrados não ocorreram nas dependências do banco nem sob sua ingerência direta; inexistente nexos causal entre sua conduta e os prejuízos suportados pela autora; a autora não comprovou a ocorrência de fraude; não há comprovação de que o contato telefônico ou via WhatsApp tenha sido realizado por pessoa vinculada a este banco; a autora abriu conta corrente de forma regular, bem como solicitou a portabilidade de seu

benefício previdenciário e contratou os empréstimos e o seguro de maneira válida, por meio de aplicativo, com uso de biometria facial, assinatura eletrônica e aceitação expressa das condições contratuais; os contratos são válidos, lícitos e eficazes, preenchendo os requisitos dos arts. 104, 434 e 435 do Código Civil, inexistindo qualquer vício de consentimento; os valores dos empréstimos foram efetivamente depositados na conta da autora, tratando-se de fato incontroverso; a autora agiu com negligência ao fornecer dados pessoais a terceiros, afastando a responsabilidade objetiva do banco, nos termos do art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor; não houve abalo à honra ou à dignidade da autora; eventual dissabor não ultrapassou o mero aborrecimento cotidiano; deve haver a exclusão da condenação ou, subsidiariamente, a redução do “quantum” indenizatório; não pode prevalecer a condenação consistente na abstenção de realizar portabilidade do benefício previdenciário; tal procedimento depende exclusivamente da vontade do beneficiário e da atuação do INSS, não lhe podendo ser imputado qualquer controle ou ingerência sobre o ato (fls. 358/388).

O recurso foi preparado (fls. 389, 390), havendo sido respondido pela parte contrária (fls. 395/418).

É o relatório.

2. A preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo banco réu (fl. 359) não prospera.

A responsabilidade da instituição financeira ré, no caso, decorre da falha na segurança que permitiu a abertura de conta, a portabilidade do benefício previdenciário e a contratação de cédulas de crédito em nome da autora, culminando na transferência fraudulenta de valores.

A relação jurídica em análise é de consumo. O fato de os valores terem sido, ao final, destinados a um terceiro (“DPS Consultoria Especializada Ltda”, fl. 359) é mero exaurimento do ilícito, que só foi possível devido à brecha no sistema de segurança do banco réu.

Aplica-se à hipótese a teoria do risco do empreendimento, segundo a qual o fornecedor de serviços responde objetivamente pelos danos causados aos consumidores por falhas relativas à sua atividade.

A fraude bancária é considerada fortuito interno, ou seja, um risco inerente à atividade bancária, não afastando a responsabilidade da instituição financeira.

Portanto, o banco réu é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda que visa à reparação de danos decorrentes de fraude ocorrida no âmbito de suas operações.

3. Quanto ao cerne da demanda, o reclamo interposto pelo banco réu não merece prosperar.

Explicando:

3.1. Versando a ação sobre relação de consumo e sendo a autora hipossuficiente, mostrou-se verossímil a alegação trazida na exordial (fls. 3/4) no sentido de que não autorizou a portabilidade ou alteração do domicílio bancário para pagamento de seu benefício previdenciário junto ao banco réu (fls. 276/284 e 304/312), tampouco a contratação das cédulas de crédito bancário nº 1521017386 (fl.

219), nº 1521017390 (fl. 236) e nº 1521017389 (fl. 252), a adesão ao seguro (fls. 264/275), bem como a transferência, via PIX, da quantia de R\$ 4.271,92 para terceiro (fl. 49).

Narrou a autora, idosa, que foi vítima de golpe perpetrado por terceiro que se passou por preposto de instituição financeira ré, afirmando que ela receberia ressarcimento de valores em conta, circunstância que culminou na ocorrência das aludidas operações, tudo sem sua real ciência ou consentimento esclarecido (fls. 2/4).

Diante desse cenário, a inversão do ônus da prova, prevista no art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, é medida que se impõe. Caberia, portanto, à instituição financeira ré comprovar a regularidade das contratações e a ausência de falha na prestação do serviço, ônus do qual não se desincumbiu.

A alegação de que as operações foram validadas por biometria facial, por si só, não demonstra a legitimidade dos atos, especialmente quando demonstrado que tais mecanismos foram empregados de forma reiterada, com a formalização de múltiplos contratos no mesmo instante, com a mesma foto e por intermédio de correspondente bancário.

Tais fatos em conjunto depõem contra a legitimidade da negociação regular e consciente por parte da autora.

Consoante disposto na sentença impugnada:

“No caso dos autos, não restam dúvidas que as fraudes apenas lograram se consumir diante da falha de serviços da instituição financeira requerida.

Tal como se extrai dos documentos acostados aos autos, nota-se que todas as contratações ora impugnadas, inclusive, abertura de conta, realização de empréstimos, contratação de seguro e portabilidade ocorreram, não apenas no mesmo dia (3.12.2024), mas no mesmo horário (às 13h21min) (fls. 212, 229, 245, 264, 276, 285), utilizando como assinatura por biometria facial a mesma imagem da autora (212, 216, 229, 233, 245, 249, 264, 268, 276, 280, 285, 289), evidenciando falha nos mecanismos de segurança do banco, que descumpriu o dever de recusar transações com fundada suspeita de fraude, conforme prevê o art. 38, inciso II, da Resolução BCB nº 01/2020.

A par disso, o banco requerido não comprovou a adoção de mecanismos eficazes de validação da identidade, permitindo a celebração de vários contratos digitais em nome de pessoa idosa e hipossuficiente, sem as cautelas reforçadas exigidas pelas normas do setor (como o Normativo SARB nº 024/2021 e a Resolução CMN nº 4.949/2021), violando o dever de proteção ao consumidor e à boa-fé objetiva.

A ausência de medidas preventivas para bloquear ou investigar transações atípicas constitui omissão relevante e acarreta o dever de indenizar pelos danos decorrentes, sendo certo que a

simples utilização de token e senha não exime o banco da responsabilidade; é exigível a implementação de medidas adicionais para identificação de operações fraudulentas.

(...)

Ainda, o banco não se desincumbiu de esclarecer se tem ou não relação com a pessoa com quem a parte autora fez as tratativas. Além disso, não impugnou a narrativa autoral de que a aparente preposta foi quem iniciou o contato.

De qualquer forma, em que pese alegar ausência de conduta ilícita, sua responsabilidade é objetiva (art. 14, 'caput', do CDC), sendo seu ônus a prova de que 'o defeito inexistiu' (§ 3º, inciso I) ou de que houve 'culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro' (inciso II), ônus do qual não se desincumbiu.

Nesse diapasão, o requerido deve responder pelo prejuízo causado à autora (arts. 186 e 927, do CC)” (fls. 347/349) (grifo não original).

Não há que se falar em culpa exclusiva da vítima ou de terceiro como excludente de responsabilidade.

A falha que permitiu o sucesso do golpe está na vulnerabilidade do sistema do banco réu, que não ofereceu a segurança que dele se espera.

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos consumidores por fraudes ou delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, conforme cristalizado na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Não havendo prova robusta da regularidade das operações imputadas à autora, é imperativa a declaração de inexigibilidade dos contratos e débitos mencionados na inicial, devendo subsistir a determinação de restituição simples dos valores indevidamente descontados em desfavor da autora (fl. 352).

3.2. Diversamente do que sustentou o banco réu nas razões recursais (fl. 383), ficaram demonstrados os danos morais suportados pela autora em decorrência das ventiladas operações fraudulentas em seu nome.

Trata-se de consumidora idosa, que teve seu benefício previdenciário —verba de natureza alimentar— indevidamente desviado, além de ter sido surpreendida com a emissão de cédulas de crédito na modalidade de empréstimos, fraudulentos, em seu nome.

A angústia, a insegurança e o abalo financeiro decorrentes de tal situação configuram, sem dúvida, dano moral que deve ser indenizado.

3.3. A importância indenizatória estabelecida na sentença hostilizada, R\$ 5.000,00 (fl. 352), não merece redução como pretendido pelo banco réu (fl. 387).

A reparação por danos morais há de ser estipulada em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere a sua natureza penal e compensatória.

A primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da

diminuição de seu patrimônio. A segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenuo o dano havido.

Conforme assentado na jurisprudência, a reparação pecuniária não deve ser fonte de enriquecimento e tampouco inexpressiva (RT: 742/320; RJTJESP-LEX: 137/187; JTJ-LEX: 174/49).

Elucidou, por sinal, o Colendo Superior Tribunal de Justiça que:

“Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo a ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa” (AI nº 163.571- MG, Rel. Min. EDUARDO RIBEIRO, j. em 9.2.1999, DJU nº 35-E, de 23.2.1999, p. 71).

O valor desse ressarcimento deve moldar-se pelo comedido arbítrio do juiz, adotada a técnica do “quantum” fixo, sem qualquer limitação.

Destaque-se que não existem critérios determinados para a quantificação do dano moral.

O entendimento aqui esposado foi seguido pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“Civil - Responsabilidade civil - Dano moral - Indenização - Fixação.

Administrativo - Responsabilidade civil - Dano moral - Valor da indenização.

1. O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano, buscando minimizar a dor da vítima, e punir o ofensor para que não reincida.

2. Posição jurisprudencial que contorna o óbice da Súmula nº 7-STJ, pela valoração jurídica da prova.

3. Fixação de valor que não observa regra fixa, oscilando de acordo com os contornos fáticos e circunstanciais.

4. Recurso especial conhecido em parte e, nessa parte, provido” (REsp nº 550.317-0-RJ, 2ª Turma, v.u., Rel. Min. ELIANA CALMON, j. em 7.12.2004, in Boletim do STJ, nº 2/2005, ps. 26-27) (grifo não original).

Levando-se em conta as circunstâncias do caso concreto, mais precisamente, o grau de culpa do banco réu, a angústia e o transtorno suportado pela



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autora, a possibilidade econômica do ofensor e da ofendida (aposentada, fl. 1), mostrou-se justo o arbitramento da indenização em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) (fl. 352).

3.4. A impugnação à obrigação de não fazer também não merece acolhida (fl. 372).

A determinação para que o banco "se abstenha de realizar portabilidade" (fl. 352) deve ser interpretada no contexto dos fatos.

A medida visa assegurar o desfazimento dos atos fraudulentos, impedindo que a portabilidade ilícita, realizada para a conta fraudulenta, continue a produzir efeitos ou seja reativada.

Trata-se de uma consequência lógica da declaração de nulidade da conta e dos contratos a ela vinculados, essencial para restabelecer o "status quo ante" e garantir que a autora volte a receber seu benefício em sua conta habitual e legítima.

Ademais, eventual impasse quanto à operacionalização da medida deverá ser oportunamente alegado e aferido em sede de cumprimento de sentença.

3.5. Por fim, incabível o pedido de compensação (fl. 386).

Os valores controvertidos foram desviados por terceiro, não havendo indicativo nos autos que tenham beneficiado a autora.

Inexiste, portanto, reciprocidade de obrigações a justificar a aplicação do art. 368 do Código Civil.

4. Nessas condições, nego provimento ao apelo do banco réu, mantendo integralmente a sentença impugnada (fls. 345/353).

Levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal pelos advogados da autora (fls. 395/418), majoro, com base no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, os honorários advocatícios devidos a eles pelo banco réu em R\$ 500,00 (quinhentos reais), mantido o critério fixado na sentença com fundamento no art. 85, § 8º-A, do atual CPC, observadas as quantias recomendadas pela OAB/SP.

JOSÉ MARCOS MARRONE  
Relator