



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000072329

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001004-70.2025.8.26.0037, da Comarca de Araraquara, em que é apelante ELIAS JOSE DE OLIVEIRA NETO (ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA), é apelado BANCO AGIBANK S/A.

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 ao recurso. 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), MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA E JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

GUSTAVO SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1001004-70.2025.8.26.0037

Apelante: Elias Jose de Oliveira Neto

Apelado: Banco Agibank S/A

Comarca: Araraquara

Voto nº 8821

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA. FORTUITO INTERNO. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com tutela de urgência, decorrente de fraude bancária na modalidade golpe da falsa central telefônica.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Determinar se a fraude configura culpa exclusiva da vítima, apta a romper o nexo causal, ou fortuito interno inerente ao risco da atividade bancária.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A abertura de conta e contratação de empréstimos não observaram a Resolução nº 4.753/2019 do Banco Central, com falhas graves em registro de dispositivo, geolocalização zerada e biometria facial estática sem prova de vida dinâmica.

A aprovação instantânea de créditos expressivos para cliente recém-cadastrado, com transferência integral via PIX para terceiro e compromisso superior a 80% da renda previdenciária, evidencia ausência de análise de perfil de risco e monitoramento de operações atípicas.

Os registros unilaterais do banco confirmam que a fraude atravessou sistemas vulneráveis, caracterizando fortuito interno nos termos da Súmula 479 do STJ, com responsabilidade objetiva da instituição financeira pelo risco da atividade.

A conduta do consumidor idoso hipervulnerável não rompe o nexo causal, pois os criminosos exploraram lacunas concretas de segurança, impondo ao fornecedor o dever de impedir transações incompatíveis com o perfil do cliente.

Os descontos indevidos geram restituição em dobro, nos termos do parágrafo único do art. 42 do CDC, ante cobrança decorrente de falha grave de segurança, violadora da boa-fé objetiva.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso provido.

Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras

respondem objetivamente por fraudes configuradas como fortuito interno no âmbito de operações bancárias. 2. Falhas em procedimentos de autenticação, geolocalização e monitoramento de risco caracterizam inobservância de deveres regulamentares e de segurança. 3. A restituição em dobro é devida ante cobrança indevida sem engano justificável.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14 e 42, parágrafo único, e art. 51, IV; CC, art. 422; Resolução nº 4.753/2019 do Banco Central do Brasil, arts. 2º, § 1º e 7º; Lei nº 14.905/2024; CPC, art. 85, § 2º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, Súmula 54.

RELATÓRIO

Trata-se recurso de apelação interposta para reformar a sentença de fls. 274/285, que julgou improcedente ação declaratória de inexistência de débito c.c. tutela de urgência.

O autor, ora apelante, ajuizou a ação alegando que, em 02 de dezembro de 2024, foi vítima de uma fraude conhecida como "golpe da falsa central telefônica". Terceiros, passando-se por funcionários do banco réu, o induziram a fornecer dados pessoais, com os quais abriram uma conta corrente e contrataram um empréstimo pessoal no valor de R\$ 3.479,07 e uma antecipação de 13º salário no valor de R\$ 595,01, totalizando R\$ 4.074,08. O montante foi imediatamente transferido via PIX para a conta de terceiro desconhecido. Sustentou a falha na prestação de serviço do banco, que permitiu as operações fraudulentas sem mecanismos de segurança adequados. Requereu a declaração de inexistência dos débitos, a restituição em dobro dos valores descontados de seu benefício previdenciário e a concessão de tutela de urgência para cessar os descontos.

A tutela de urgência foi deferida para suspender os descontos (fls. 26/27) e, posteriormente, para impedir que o réu revertesse a portabilidade do benefício do autor para outra instituição (fls. 138).

O réu, em contestação (fls. 164/191), defendeu a regularidade da contratação, afirmando que foi realizada mediante assinatura eletrônica com biometria facial. Alegou a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima, que teria fornecido seus dados a terceiros, e sustentou a impossibilidade de restituição em dobro por ausência de má-fé.

O MM. Juízo *a quo*, na r. sentença de fls. 274/285,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

julgou a ação improcedente, acolhendo a tese de culpa exclusiva da vítima. Fundamentou que o autor foi negligente ao fornecer seus dados e seguir as instruções dos fraudadores, o que romperia o nexo de causalidade e afastaria a responsabilidade da instituição financeira, configurando fortuito externo. Condenou o autor ao pagamento de custas e honorários advocatícios, observada a gratuidade de justiça.

Inconformado, o autor interpôs o presente recurso de apelação (fls. 288/293). Em suas razões, sustenta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, com base na teoria do risco do empreendimento e na Súmula 479 do STJ. Argumenta que a fraude somente se consumou devido à falha nos sistemas de segurança do banco, que permitiu a abertura de conta e a contratação de empréstimos com métodos de autenticação frágeis e, ainda, autorizou a imediata transferência de alto valor para conta desconhecida, em operação atípica que deveria ter sido bloqueada. Pugna pela reforma integral da sentença para que a ação seja julgada procedente, com a declaração de inexistência dos débitos e a condenação do banco à restituição em dobro dos valores descontados.

O apelado apresentou contrarrazões (fls. 297/319), pugnando pela manutenção da sentença por seus próprios fundamentos, reiterando a tese de culpa exclusiva do consumidor e a regularidade dos procedimentos de contratação.

O recurso é tempestivo e, sendo o apelante beneficiário da justiça gratuita, está dispensado do preparo.

VOTO

O recurso preenche os pressupostos de admissibilidade e merece ser conhecido. Além disso, no mérito, o recurso comporta provimento.

A controvérsia cinge-se a determinar se a fraude sofrida pelo apelante, na modalidade "golpe da falsa central telefônica", configura culpa exclusiva da vítima, apta a romper o nexo causal, ou se representa fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária, cuja responsabilidade recai sobre o fornecedor de serviços, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

A situação fática e as provas conduzem à conclusão de que a responsabilidade pela fraude bancária deve ser atribuída à apelada.

A Resolução nº 4.753, de 26 de setembro de 2019, do Banco Central do Brasil, estabelece os requisitos a serem observados pelas instituições financeiras na abertura de conta de depósitos. O art. 2º determina que as instituições devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares, bem como a autenticidade das informações fornecidas, inclusive mediante confrontação com bancos de dados públicos ou privados.

A abertura de conta corrente em nome do apelante não

observou tais exigências regulamentares. O banco alega que a contratação ocorreu mediante biometria facial, porém os documentos de "detalhamento da contratação" (fls. 193 e 195) revelam falhas graves nos procedimentos de segurança. Os campos relativos ao sistema operacional e navegador utilizados pelo contratante registram "sistema operacional (os): undefined@undefined" e "browser: undefined@undefined". A incapacidade de registrar o dispositivo utilizado na contratação constitui falha elementar de segurança, pois o rastreamento do dispositivo é um dos principais mecanismos para prevenir que aparelhos desconhecidos realizem operações de alto risco.

Ademais, os campos de latitude e longitude constam como "0.0" (fls. 193), o que demonstra que a instituição não registrou a geolocalização da contratação, abrindo mão de ferramenta essencial para verificar se a operação estava sendo realizada na cidade de residência do consumidor.

No tocante à biometria facial (fls. 195), trata-se de imagem estática, sem demonstração de que o sistema exigiu prova de vida dinâmica, tal como solicitar ao consumidor que piscasse, sorrisse ou girasse o rosto. Tal procedimento simplificado é facilmente burlável por capturas de tela ou fotografias, corroborando a alegação do apelante de que os fraudadores utilizaram imagem capturada durante chamada de vídeo para enganar o sistema.

Essas lacunas demonstram violação ao art. 7º da Resolução nº 4.753/2019, que impõe às instituições assegurar, por meio dos procedimentos e tecnologias utilizados, a integridade e a autenticidade das informações, bem como a proteção contra o acesso e o uso não autorizados.

Ademais, o § 1º do art. 2º da Resolução nº 4.753/2019 define "qualificação" como as informações que permitem à instituição apreciar, avaliar e classificar o cliente para conhecer o seu perfil de risco e sua capacidade econômico-financeira.

No caso, a trilha de auditoria (fls. 193 e 194) revela que o processo de efetivação ocorreu de forma praticamente instantânea. Em poucos minutos, houve a abertura da conta, a contratação de crédito pessoal e antecipação de 13º salário, seguida da transferência integral dos valores via PIX para terceiro desconhecido.

A contratação de empréstimo pessoal com prestações de R\$ 1.133,17 para consumidor idoso cujo benefício previdenciário é de R\$ 1.412,00, comprometendo mais de 80% de sua renda, evidencia a ausência da imprescindível análise de crédito. A aprovação imediata de crédito expressivo para cliente recém-cadastrado, sem histórico na instituição, seguida de transferência integral para terceiro, configura padrão clássico de fraude que os sistemas de monitoramento deveriam ter bloqueado automaticamente.

Acrescente-se que o apelante apresentou "termo de portabilidade" (fls. 14) enviado pelos fraudadores, enquanto os contratos juntados

pelo banco (fls. 216 e 241) referem-se a "crédito pessoal" e "antecipação de 13º". A instituição não explicou como um consumidor que acreditava estar realizando portabilidade acabou contratando empréstimos com taxas de 9,49% ao mês, em violação ao dever de informação previsto no Código de Defesa do Consumidor.

A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça estabelece 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.

Os documentos trazidos pela instituição são registros sistêmicos gerados unilateralmente que apenas confirmam que a fraude atravessou seus sistemas sem qualquer resistência. As lacunas identificadas – sistema operacional e navegador indefinidos, geolocalização zerada, ausência de prova de vida dinâmica, inexistência de travas temporais e de análise de perfil – comprovam que o ambiente transacional era inseguro e vulnerável.

A conduta do apelante, consumidor idoso e hipervulnerável que foi ludibriado por fraude sofisticada, não pode ser caracterizada como culpa exclusiva. Sua vulnerabilidade foi explorada por criminosos que se valeram de falhas concretas na segurança do sistema bancário para consumir o delito. Ao disponibilizar serviços no ambiente digital, a instituição financeira assume os riscos inerentes a essa atividade. O dever do fornecedor não se esgota na oferta de senhas e tokens, mas se estende ao desenvolvimento de mecanismos capazes de identificar e bloquear transações que fujam ao padrão de comportamento do cliente.

Portanto, caracterizado o fortuito interno, afasta-se a excludente de responsabilidade. Em consequência, os descontos realizados no benefício previdenciário do apelante são indevidos. A restituição deve ocorrer em dobro, nos termos do parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que não se verifica engano justificável, mas cobrança decorrente de falha grave de segurança, imputável à instituição financeira, em inobservância do dever de boa-fé objetiva (art. 422 do Código Civil e art. 51, IV, do Código de Defesa do Consumidor).

Com a entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, em 30 de agosto de 2024, passaram a incidir, na falta de previsão contratual ou lei especial, correção monetária pelo IPCA e, a partir da mora, juros pela taxa SELIC deduzida do IPCA. Trata-se de hipótese de responsabilidade civil extracontratual. A correção monetária incide desde a data do fato, e o devedor considera-se em mora desde o evento danoso (Súmula 54 do STJ). No caso, todos os fatos ocorreram após a entrada em vigor da referida lei. Portanto, a correção monetária deve se dar pelo IPCA e os juros de mora pela taxa SELIC deduzida do IPCA.

Em suma, o recurso comporta provimento para 1) reformar integralmente a r. sentença de fls. 274/285 e, por conseguinte, declarar a inexistência do contrato de crédito pessoal nº 1521007440 e do contrato de antecipação de 13º salário nº 1521007437, bem como dos débitos deles decorrentes e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

2) condenar o banco réu à restituição, em dobro, de todos os valores indevidamente descontados do benefício previdenciário do apelante, corrigidos monetariamente e acrescidos de juros moratórios desde cada desembolso, como indicado no parágrafo precedente. Em razão da reforma integral da sentença e da sucumbência do réu, condeno-o ao pagamento da integralidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, voto por dar provimento ao recurso de
apelação.

Gustavo Santini Teodoro
Relator