



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000136577

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001503-35.2025.8.26.0108, da Comarca de Cajamar, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelado ADÃO DE SOUSA CARVALHO (JUSTIÇA GRATUITA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E DANIELLA CARLA RUSSO.

São Paulo, 25 de fevereiro de 2026.

MARA TRIPPO KIMURA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 6324

APELAÇÃO Nº: 1001503-35.2025.8.26.0108

COMARCA: CAJAMAR

ORIGEM: 2ª VARA JUDICIAL

JUIZ 1ª INST.: MARCELO HENRIQUE MARIANO

APTE.: BANCO AGIBANK S/A

APDO.: ADÃO DE SOUSA CARVALHO

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO OU FALSO FUNCIONÁRIO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. Recurso da instituição bancária.

CASO EM EXAME

1. Ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição de indébito e indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade da instituição financeira pelos danos materiais e eventuais danos morais sofridos pelo autor.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade do prestador de serviços bancários é, em princípio, objetiva, mas fica afastada se houver culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, CDC). Negativa do requerente das operações, recebimento de PIX no cartão à vista e subsequente transferência. Requerida que não demonstrou adesão do autor à operação de crédito em questão, porque abstrata e genérica foi a contestação, e porque o contrato que apresentou com meio de prova remete a outro empréstimo, firmado mais de 1 ano antes. Operações declaradas inexistentes. Ausência de prova de desconto pela operação de crédito em questão. Indevida confusão feita na petição inicial como outra operação, a mesma comprovada pela requerida. Repetição de indébito, porque inexistente, excluída. Dano moral, de consequente, também não configurado. Ausência de impacto na sobrevivência do autor.

IV. DISPOSITIVO

4. Recurso provido em parte, com redistribuição do ônus da sucumbência.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 159/163, cujo relatório é adotado, que julgou procedente a pretensão

veiculada na inicial, para declarar a inexistência/nulidade do contrato em discussão, bem como da transação bancária indicada às fls. 116; condenar a parte ré à restituição dos valores indevidamente descontados, nos moldes da fundamentação e; condenar a parte ré ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais.

Pela sucumbência, condenou a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios da parte adversa, arbitrados em 10% do valor atualizado da condenação.

Inconformado, apela o banco réu (fls. 166/176). Sustenta que as contratações foram feitas via utilização do aplicativo, mediante biometria, restando comprovada a regularidade da contratação da parte autora junto ao Agibank, tendo em vista que forneceu todos os documentos necessários para tanto e assinou de forma eletrônica os documentos para a contratação. Diante disso, alega que ficou evidenciado ter o evento ocorrido em decorrência de culpa exclusiva da parte autora, que de forma voluntária e imprudente forneceu seus dados pessoais e bancários a terceiros desconhecidos. Assim, inexistente qualquer falha na prestação do serviço. Pede o afastamento da condenação em devolução em dobro, afastamento da indenização por danos morais fixada. Pede a reforma da r. sentença, julgando improcedente os pedidos exordiais.

Tempestivo e preparado (fls. 199/200), o recurso foi processado, apresentadas contrarrazões (fls. 183/198).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se, na origem, de ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição de indébito, indenização por danos morais e tutela de urgência, na qual relata o autor que em 27/12/2024 recebeu uma ligação telefônica de indivíduo que se identificou como funcionário do banco-réu. Nesta ligação, o interlocutor informou que seria necessário realizar o cancelamento do cartão bancário e, em seguida, seria emitido novo cartão, no qual sobraria um valor em dinheiro, sendo informado que haveria uma pequena taxa a ser paga ao banco. Acreditando

tratar-se de representante da instituição bancária, o autor seguiu as instruções fornecidas e clicou em link enviado via SMS, que supostamente validaria o bloqueio do cartão; na sequência, foi-lhe creditado em conta de R\$ 1.666,50, identificado como “Liberação de Crédito Pessoal com Portabilidade Benefício – Crédito Pessoal Renovado”, sendo logo após transferido o valor via PIX para conta de terceiro, identificado como Dayane Moscon Sampaio, sem qualquer consentimento ou autorização do autor.

Anexa boletim de ocorrência (fls. 19/20), demonstrativo de evolução da dívida para um contrato datado de 06/07/2023 (fls. 21/22) e histórico de créditos do INSS (fls. 23/25). Determinada a emenda à inicial, trouxe o autor o comprovante do crédito (fls. 114/115 – “liberação crédito”) e o comprovante de transferência via PIX (fls. 116).

Contestação às fls. 117/122, na qual alega que o empréstimo consignado foi assinado eletronicamente, por biometria facial; impugna o pedido de repetição do indébito, postulando a rejeição do pedido de devolução em dobro e, inexistência de comprovação dos danos morais.

Deferida tutela de urgência antecipada para suspensão dos descontos (fls. 123/124).

Réplica às fls. 134/141.

Manifestação do banco às fls. 144, anexando documentação comprobatória faltante, a qual se trata de cédula de crédito bancário n. 1251157463, datada de 06/07/2023 (fls. 144/157).

Sobreveio espontânea manifestação do autor pugnando pelo julgamento antecipado da lide (fls. 158).

Em seguida, proferida sentença de procedência dos pedidos (fls. 159/163), contra a qual se insurge o banco.

A controvérsia fática, portanto, consiste em verificar se houve falha na prestação de serviços pelo banco réu ou se os fatos decorreram de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

culpa exclusiva do consumidor ou terceiros.

A relação jurídica de direito material estabelecida entre as partes tem natureza de consumo e, daí, a aplicabilidade da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) ao caso *sub judice*, especialmente no tocante à facilitação da defesa dos direitos do consumidor e inversão do ônus da prova (artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor) e à responsabilização objetiva da instituição financeira pelos danos advindos ao consumidor por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, consoante exegese da consagrada Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Na petição inicial, a narrativa do autor remonta a 27.12.2024, quando houve não solicitada liberação de cartão, para cujo cancelamento, clicou em link e, na sequência, houve o crédito em conta de R\$ 1.666,60, o qual foi transferido por pix para terceiro, operações por ele negadas.

De maneira confusa, na mesma peça, o requerente insistiu que o contrato de empréstimo pessoal foi indevido, criando prejuízo por descontos, indicando o valor de R\$ 263,53 (fls. 05), gerando atrasado de R\$ 799,64 (fls. 06). Pediu a anulação do contrato e, retomando a confusão, a devolução em dobro da parcela do consignado 1504760389, repetindo que se trata de R\$ 263,53, totalizando R\$ 527,06 (fls. 09), bem como, em tutela antecipada, a suspensão dos descontos das parcelas do consignado, que foi deferida.

No boletim de ocorrência de 27.12.2024, o requerente já havia inserido que o pretexto do falsário era o cancelamento de cartão com limite de R\$ 1666,50, quando o filho da vítima foi orientado a entrar no aplicativo do Banco, onde seguindo os passos, foi realizada transferência do empréstimo no valor do limite do cartão.

O autor instruiu a peça com demonstrativo de evolução de dívida relativa à operação de 06.07.2023, quando liberado R\$ 1193,00, a ser pago mediante prestações vencidas desde 03.08.2023, no valor de R\$ 59,55 cada uma ("fraude" – fls. 21).

Em emenda à inicial, o requerente comprovou a transferência de R\$ 1666,60, em 27.12.24, às 12,26 hs, a terceiro (fls. 116). Apresentou extrato da conta relativo a novembro e dezembro, no qual consta o recebimento de *Recebimento via cartão - Pix no cartão à vista* do crédito de R\$ 1666,60 e o envio por Pix a terceiro (fls. 115). Nenhuma explicação sobre sua relação desses documentos com o empréstimo consignado expressamente referido na petição inicial.

Em contestação, a parte requerida foi genérica, defendendo a higidez de seus sistemas sobre a operação de crédito. Depois da réplica, a requerida, sem explicação específica, juntou, de maneira intempestiva, a mesma CCB apresentada com a petição inicial, de 06/07/2023 (fls. 145/156).

Do contexto integral do processo, infere-se que o requerente negou ter firmado operação relacionada a cartão de crédito, que levou à liberação em sua conta de R\$ 1666,60, como está evidenciado no extrato e, a partir daí, buscando o cancelamento, houve a transferência do importe a terceiro, com autoria não assumida. De maneira confusa, reportou a empréstimo consignado de cerca de 1 ano antes e a seus descontos.

A requerida, por sua vez, não abordou a temática de maneira esperável, limitando-se a traçar dados sobre a integridade e a segurança de seu sistema na contratação de empréstimos, em contestação. A peça foi bastante abstrata, portanto, sem a devida impugnação específica. Depois da réplica, anexou, sem justificar a pertinência e a intempestividade, a mesma CCB apresentada pelo autor (fls. 144/157).

A operação de crédito de 06.07.2023, cujo instrumento foi trazido pelo autor na inicial e pela requerida depois da réplica, não guarda relação com os autos, porque havida quase 2 anos antes do golpe. Sobre isso, a sentença foi expressa (fls. 160), o que não foi refutado nem mesmo na apelação em que a requerida insiste, sem justificar, em sua propriedade para afastar a procedência.

Sobre o crédito lançado em 27.12.2024, de R\$ 1666,50, vinculado a cartão (recebimento via cartão – Pix no cartão à vista), cuja contratação

foi negada pelo autor, a matéria não foi contestada nem apresentada prova sobre sua regularidade foi apresentada pela requerida, como também foi asseverado na r. Sentença.

Nessa toada, ante a negativa do autor acerca do contratação do crédito de R\$ 1666,50, sem que a requerida o tenha impugnado nem comprovado a adesão do requerente à operação como lhe cumpria (art. 336 e art. 73, II, CPC, art. 14, §3º, I, CDC), tem-se que a liberação resultou de fraude. O banco não demonstrou que adotou mecanismos de segurança que garantissem a autenticidade das operações realizadas, evidenciando a falha na prestação dos serviços bancários.

Sendo assim, de se aceitar que, viciado o serviço bancário relativamente à primeira operação, de crédito, mesmo o autor ingressando no aplicativo posteriormente, a transferência efetivada no intento de cancelar a primeira operação, por ele negada, é igualmente fraudulenta, o que também não foi objeto de impugnação específica.

Era mesmo o caso de se declararem inexistentes a operação de crédito em discussão - R\$ 1666,50 liberado em 27.06.2023 -, e a subsequente transferência.

Não houve mínima prova de que a operação de crédito supra tenha gerado descontos no benefício do autor e, assim, a repetição do indébito, determinada em sentença sem invocar prova de sua existência, é excluída.

Como visto, indevidamente, na petição inicial, a parte autora confunde a operação envolvida na fraude com outra, realizada mais de um ano antes, para invocar descontos irregulares e postular a repetição de indébito.

Nessa toada, exclui-se também o dano moral. Faltante prova de descontos em folha de pagamento pela operação relativa ao crédito Pix cartão, associada à absoluta falta de prova de qualquer prejuízo financeiro pela vítima: o crédito, que não lhe pertence, porque a operação é inexistente, e somente ele, foi transferido a terceiro, sem atingir o patrimônio pessoal do autor. Não afetada a subsistência (sua renda) e nenhum outro direito da personalidade, não há que se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cogitar de lesão extrapatrimonial.

De se redistribuir a sucumbência. Caberá a cada parte arcar com metade das custas do processo; caberá ao autor arcar com honorários em 10% sobre o valor pretendido para o dano moral; caberá ao requerido, por equidade, pagar honorários de R\$ 600,00 ao patrono do autor, o que se justifica porque, data máxima vênua, a petição inicial é bastante confusa.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

Ante o exposto, voto por **DAR PROVIMENTO PARCIAL** ao recurso.

MARA TRIPPO KIMURA

Relatora