



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000170918**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001794-58.2025.8.26.0456, da Comarca de Pirapozinho, em que é apelante CICERO SANTA CRUZ (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO AGIBANK S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), FLÁVIO PINELLA HELAEHIL E LUIZ ARCURI.

São Paulo, 4 de março de 2026.

**SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo nº 1001794-58.2025.8.26.0456

Comarca: Pirapozinho

Apelante: CICERO SANTA CRUZ (JUSTIÇA GRATUITA)

Apelado(a): BANCO AGIBANK S/A

Juiz(a): Dr(a). MARIA FERNANDA SANDOVAL EUGENIO BARREIROS  
TAMAOKI

Voto nº: 00.593

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. PARCIAL PROVIMENTO. 1. Apelação contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, reconhecendo fortuito externo em fraude bancária e afastando indenização por danos morais. 2. A questão em discussão abrange: (i) a responsabilidade civil da instituição financeira por fraudes perpetradas por terceiros; (ii) a configuração de danos morais indenizáveis decorrentes da conduta da ré; e (iii) a redistribuição do ônus sucumbencial. 3. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, conforme art. 14 do CDC. No caso em tela, não se comprovou ter sido adotada a cautela adequada na prestação do serviço, o que contribuiu para a concretização do golpe. 4. A situação vivenciada pelo autor caracteriza dano moral, extrapolando mero dissabor, tendo havido desvio produtivo e comprometimento de sua subsistência. 5. Dá-se parcial provimento ao recurso, condenando-se a instituição requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Trata-se de apelação interposta em face da r. sentença de fls. 366/375, por meio da qual foram julgados parcialmente procedentes os pedidos formulados.

A magistrada de primeiro grau entendeu que ambas as partes foram vítimas de um golpe aplicado por terceiros, caracterizando fortuito externo. Apontou a d. julgadora que, embora os negócios jurídicos devessem ser anulados por ausência de manifestação de vontade livre e consciente do titular (artigo 104 do Código Civil), não houve falha na prestação do serviço por parte da instituição



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

financeira, uma vez que os fraudadores portavam os documentos e dados sensíveis do autor. Por conseguinte, afastou o dever de indenizar por danos morais e a repetição dobrada do indébito. Ao final, a r. sentença: a) determinou o cancelamento da conta corrente nº 183810995 e anulou a cédula de crédito pessoal nº 1530022664, bem como a operação de adiantamento de 13º salário de R\$ 281,90; b) condenou o banco a restituir os valores descontados; c) autorizou a compensação da quantia de R\$ 290,30 que permaneceu em posse do autor. Diante da sucumbência recíproca, condenou as partes ao pagamento de metade das custas processuais; fixou honorários em favor do patrono do banco em 10% sobre o valor pretendido a título de danos morais (observada a gratuidade) e, em favor do patrono do autor, o valor de R\$ 1.500,00.

Sustenta o apelante que a fraude praticada por terceiros constitui fortuito interno, risco inerente à atividade bancária, conforme a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Afirma que houve falha grave na segurança do banco ao permitir a abertura de conta e contratação de crédito sem biometria facial ou assinaturas idôneas, o que caracteriza defeito na prestação do serviço (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor). Assevera ter havido dano moral decorrente do desvio produtivo e do comprometimento de sua subsistência, visto que é pessoa humilde e teve seus proventos reduzidos. Pugna pela reforma da sentença para condenar o banco ao pagamento de indenização por danos morais em valor não inferior a R\$ 10.000,00 e pela exclusão da condenação em honorários advocatícios imposta ao autor.

Em contrarrazões, o banco recorrido suscita preliminar de inadmissibilidade recursal por violação ao princípio da dialeticidade, alegando que as razões de apelação não rebatem especificamente os fundamentos da sentença. No mérito, defende a manutenção do julgado, sustentando a ausência de ato ilícito apto a gerar danos morais e reiterando que o evento decorreu de culpa de terceiros. Afirma que a responsabilidade objetiva não dispensa a prova do dano. Pugna pelo não conhecimento ou desprovimento do recurso.

**É o relatório.**

Afasto a preliminar de ausência de dialeticidade. O apelante impugnou especificamente a tese de fortuito externo adotada pelo juízo de origem, confrontando-a com a Súmula 479 do STJ e com a teoria do risco do negócio. Há, portanto, plena observância ao artigo 1.010, incisos II e III, do Código de Processo Civil, permitindo o exercício do contraditório e a delimitação da atividade recursal.

No mérito, recurso comporta parcial provimento.

A controvérsia abrange: (i) a responsabilidade civil da instituição financeira por fraudes perpetradas por terceiros; (ii) a configuração de danos morais indenizáveis decorrentes da conduta da ré; e (iii) a redistribuição do ônus sucumbencial.

Há relação de consumo entre as partes, aplicando-se ao caso, portanto, as disposições do Código de Defesa do Consumidor.

No mesmo sentido, a responsabilidade da parte ré (fornecedora) é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC: "*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*". Isso significa que, para afastar sua responsabilidade, caberia à requerida comprovar: "*que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistia*" ou "*a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro*" (§ 3º do referido dispositivo).

Respeitado o entendimento do juízo *a quo*, no caso em tela, é possível verificar que a instituição requerida concorreu de forma essencial para a concretização do golpe ao deixar de fornecer a segurança esperada na prestação de seu serviço (art. 14, § 1º, do CDC). Por mais que, de fato, a fraude tenha sido praticado por terceiros, a requerida não comprovou ter agido da forma devida para atestar a identidade do consumidor no momento da abertura da conta e da formalização dos contratos.

O documento de fls. 343/349, nesse sentido, não conta com assinatura nem qualquer outro dado que permita aferir a validade da contratação. Além disso, mesmo que se alegue ter havido a utilização de biometria, não houve

demonstração de tal afirmação (vide fls. 334 e 349).

Restou caracterizado, portanto, fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo banco. E, nos termos da Súmula 479 do STJ: "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*".

No que tange aos danos morais, a situação vivenciada pelo recorrente extrapola o mero dissabor. Houve migração indevida de seu benefício previdenciário para outra instituição e descontos diretos em verba de natureza alimentar. Tais fatos geraram a necessidade de o autor comparecer presencialmente em agências do INSS e da ré e diminuíram o valor aproveitável de seu benefício, naquele mês, para menos de R\$ 900,00, restando configurado desvio produtivo e afetação direta quanto à sua capacidade de subsistência.

O valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) mostra-se razoável e proporcional, atendendo ao caráter punitivo-pedagógico da medida e à extensão do dano ocasionado pela conduta da ré.

Com o provimento do recurso para reconhecer o dano moral, a sucumbência passa a ser do banco réu, nos termos do art. 86, parágrafo único, do Código de Processo Civil, e da Súmula 326 do STJ. Os honorários devidos ao advogado da parte autora/apelante serão mantidos em R\$ 1.500,00, já fixados em conformidade com o art. 85, § 8º, do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, a fim de condenar a instituição requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, acrescidos de correção monetária pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil), desde a data deste acórdão, e de juros legais, na forma do art. 406, § 1º, do Código Civil, desde 20/05/2025.

Arcará a parte requerida com a totalidade das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios, no valor supramencionado.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Consideram-se, desde já, prequestionadas todas as matérias, sendo desnecessária a oposição de embargos de declaração para esse fim.

**SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA**

**Relator**