



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000126181**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002101-70.2024.8.26.0157, da Comarca de Cubatão, em que é apelante PEDRO MARIANO DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO AGIBANK S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

**REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1002101-70.2024.8.26.0157

Apelante: Pedro Mariano dos Santos

Apelado: Banco Agibank S/A

Juiz(a) prolator(a): Dr(a). Rodrigo de Moura Jacob

**Voto nº 4.324/lcc**

***Ementa.*** DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO VÁLIDO. AUSÊNCIA DE PROVA DE VAZAMENTO DE DADOS OU FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. INEXISTÊNCIA DE RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. RELAÇÃO JURÍDICA VÁLIDA. DESPROVIMENTO.

**I. CASO EM EXAME**

1. Apelação interposta por consumidor contra sentença que julgou improcedente ação declaratória c/c indenização por danos materiais e morais, ajuizada em face de instituição financeira, na qual pleiteava declaração de inexigibilidade do contrato, indenização por danos materiais e morais. O autor alegava ter sido vítima de fraude ao pagar suposto boleto em favor de terceiro.

**II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO**

2. As questões em discussão consistem em definir: (i) se houve a contratação de empréstimo consignado pelo autor; (ii) se a conduta do autor caracteriza culpa exclusiva da vítima, apta a afastar a responsabilidade do fornecedor de serviços e, (iii) se configurado o dano material e moral.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. Nas relações de consumo, admite-se a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC), mas exige-se prova mínima de verossimilhança, o que não foi atendido pelo autor.

4. O autor alega ter recebido um falso boleto para pagamento. Contudo, deixou de juntar o documento aos autos, bem como não comprovou por qual meio recebeu o suposto contato do banco, deixando de provar a verossimilhança de suas alegações.

5. A instituição financeira comprovou a validade da contratação, por meio de cédula de crédito bancário assinada digitalmente.

6. A instituição financeira não responde por fraude, quando não demonstrada falha de segurança em seus sistemas ou direcionamento do consumidor por prepostos.

7. Inexistente prova de cobrança indevida ou fraude, é incabível a restituição em dobro ou a indenização por dano

moral.

**IV. DISPOSITIVO**

8. Apelação cível conhecida e desprovida.

*Dispositivos relevantes citados:* CDC, arts. 6º, VIII e 14, § 3º, II; e RITJSP, art. 252.

*Jurisprudência relevante citada:* TJSP, Súmula 12 da Seção de Direito Privado e Apelação Cível 1009899-64.2024.8.26.0066.

Trata-se de apelação interposta em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou improcedente a ação declaratória de inexistência de relação jurídica c/c pedido de repetição do indébito e indenização por danos morais, e condenou o autor ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da condenação, observada a justiça gratuita (fls. 230/233).

Apela o autor. Informa que foi vítima de um golpe, tendo recebido a informação de que sua conta bancária seria encerrada junto à apelada, mas que para isso, seria necessário receber valores na respectiva conta e, posteriormente, pagar o boleto enviado. Alega que, posteriormente, constatou a existência de um empréstimo consignado no valor de R\$9.182,21, exatamente o valor recebido na sua conta corrente; que não realizou tal empréstimo; que se trata de responsabilidade objetiva da requerida o pagamento de indenizações, tendo em vista que não zelou pela segurança de seu cliente; que o modelo operacional da instituição financeira prioriza a captação de clientes, e ignora a proteção contra fraudes; que a falta de atenção da vítima não deve afastar a responsabilidade objetiva do fornecedor; que o banco não comprovou assinatura válida do suposto contrato. Requer, por fim, a reforma da sentença para *condenar a instituição requerida à restituição integral em dobro dos valores indevidamente cobrados, declarar a inexigibilidade do empréstimo, bem como ao pagamento da indenização por danos morais* (fls. 236/244).

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 248/254).

O recurso é tempestivo e isento de preparo (gratuidade da justiça - fls. 36).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o **relatório**.

Trata-se de ação declaratória c/c pedido de indenização por danos morais e repetição do indébito ajuizada por consumidor em face de instituição financeira.

Narra a inicial que o autor foi informado pela requerida que, para realizar o encerramento de sua conta bancária, seria necessário receber um determinado valor para reativação de conta e, posteriormente, efetuar o pagamento de um boleto bancário.

Informa que recebeu o valor de R\$9.182,21, em 05/03/2024 e, no mesmo dia, efetuou o pagamento de um boleto bancário no valor de R\$7.662,21, em favor de terceiro desconhecido.

Sustenta, ainda que depois do ocorrido, verificou a existência de empréstimo consignado em seu benefício previdenciário (nº 1513443157, incluído em 05/03/2024, no valor de R\$ 9.182,21 – fls. 04). Todavia, o requerente nega ter solicitado qualquer empréstimo junto à instituição financeira, alegando ter sido vítima de um golpe.

Postula, por fim, a declaração de inexigibilidade do contrato, a restituição dos valores descontados, em dobro, bem como a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais, sob o argumento de que houve falha de segurança no sistema de contratação digital da ré, permitindo que golpistas realizassem o empréstimo em seu nome (fls. 01/12).

A ação foi julgada improcedente, o que ensejou a interposição do presente recurso de apelação pelo autor.

Razão, no entanto, não lhe assiste.

Adentrando ao mérito, o i. Magistrado sentenciante bem indicou as razões pelas quais concluiu pela improcedência da demanda.

Quanto à fundamentação por referência, ressalte-se que o STJ recentemente fixou a seguinte tese no julgamento do Tema 1306: *“1. A técnica da fundamentação por referência (per relacione) é permitida desde que o julgador, ao reproduzir trechos de decisão anterior (documentos e/ou pareceres) como razões de decidir, enfrente, ainda que de forma sucinta, as novas questões relevantes para o julgamento do processo, dispensada a análise pormenorizada de cada uma das*

*alegações ou provas. 2. O § 3º. do artigo 1.021, do CPC não impede a reprodução dos fundamentos da decisão agravada como razões de decidir pela negativa de provimento de agravo interno quando a parte deixa de apresentar argumento novo para ser apreciado pelo colegiado”.*

Nesse passo, a fim de evitar repetições desnecessárias, ratifica-se a r. sentença por seus próprios e bem deduzidos fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça (“*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la*”), a seguir transcritos:

*“O autor alegou que pretendia encerrar sua conta bancária e que o banco o orientou a pagar um boleto com um valor que seria depositado em sua conta corrente, porém, ao consultar o seu extrato percebeu o empréstimo consignado que não realizou, constatando que foi vítima de golpe.*

*Por outro lado, o banco comprova a legalidade da contratação do empréstimo (fls. 190/210) e alega que não pode ser responsabilizado pela transferência de valores realizada pelo autor à pessoa estranha.*

*A suposta fraude narrada depende da atuação exclusiva da vítima, não havendo como imputar responsabilidade ao sistema de segurança do banco.*

*É impensável alguém acreditar que para fechar uma conta bancária o autor receberia uma quantia e depois precisaria pagar um boleto e ainda alegar que o réu foi vítima de golpe não tendo o banco absolutamente culpa alguma, aliás, o boleto estava em nome de Hevellyn Afonso Marinho - CNPJ 53.529.888/0001-10 (fls. 04) ora, totalmente irresponsável o autor em acreditar que para fechar uma conta receberia dinheiro em sua conta e muito mais irresponsável em fazer um pagamento em nome de desconhecido.*

*O Banco seria responsabilizado caso os criminosos realizassem as operações fraudulentas sem qualquer intervenção do autor.*

*Houve culpa exclusiva da vítima, já que esta não agiu com as cautelas mínimas tão conhecidas e divulgadas pela mídia.*

*[...]*

*A responsabilidade é do consumidor quanto ao dever*

*de agir com zelo e cuidado na guarda de seus dados pessoais e a instituição financeira não pode responder por qualquer operação bancária por imprudência do cliente” (fls. 231/233).*

Impende consignar que, em se tratando de relação de consumo, aplicam-se as normas do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), notadamente a hipótese de inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII), mas para que ela ocorra é necessário que o consumidor apresente prova mínima de suas alegações, para demonstrar a verossimilhança delas.

Com efeito, verifica-se que o autor alega ter sido contatado pelo Banco Agibank para proceder com o encerramento da conta bancária. Contudo, não trouxe aos autos qualquer prova de existência dessa comunicação, bem como não relata a forma como ela ocorreu, se de forma presencial ou on-line (telefone, e-mail e aplicativos oficiais de comunicação).

De igual modo, não esclarece como recebeu o suposto boleto, tendo sido apresentado aos autos somente o respectivo comprovante de pagamento. A mera afirmação de que recebeu boleto fraudulento não basta para imputar responsabilidade ao banco, ausentes provas documentais aptas a demonstrar que os dados teriam sido obtidos de seus sistemas.

Por outro lado, o banco apresentou a Cédula de Crédito Bancário, assinado eletronicamente em 05/03/2024 às 16:13 por meio de SMS com Biometria Facial (fls. 170).

Constam, também, informações de segurança que garantem a autenticidade da assinatura, tais como data/hora da contratação (05/03/2024, às 15:52:14), dados pessoais do autor, biometria facial, e o endereço de IP do dispositivo eletrônico utilizado (fls. 192/195).

Ainda, convém destacar que após o pagamento do suposto boleto, restou saldo de R\$2.710,29 em favor do autor, tendo sido utilizado por ele para compras e outras transferências bancárias.

Portanto, em que pesem os argumentos invocados pelo autor, não há como reconhecer a existência de falha na prestação do serviço da instituição bancária.

Ademais, ao optar por realizar o **pagamento do boleto**

**em favor de terceiro**, o autor assumiu os riscos inerentes a tal prática, afastando a responsabilidade da instituição financeira.

Nesse passo, tem aplicação a Súmula 12 da Seção de Direito Privado deste Tribunal de Justiça, no sentido de que *“nas hipóteses de fraude mediante pagamento de boleto falso com pagamento a destinatário distinto do legítimo beneficiário, o ressarcimento só é cabível mediante prova do direcionamento do lesado ao fraudador por preposto ou pelos canais de atendimento bancários, ou seja, quando gerado por fortuito interno, devendo ser aferida a eventual caracterização do dano moral em cada caso concreto”*.

Desta feita, restou clara a culpa exclusiva da vítima a excluir a responsabilidade do requerido, na forma do art. 14, §3º, II, do CDC, que dispõe que *“O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: (...) II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”*.

Nesse sentido é o entendimento desta Turma I do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau:

*“APELAÇÃO DO AUTOR – BANCÁRIO – PRETENSÃO REPARATÓRIA - Golpe do falso boleto - Pagamentos de prestações de contrato de financiamento realizados por meio de boletos falsos - Fraude que vitima consumidor não tem o condão de, por si só, acarretar a responsabilidade da instituição financeira - Falha na prestação dos serviços que não restou demonstrada - Vazamento de informações que não pode ser atribuída à ré, por constarem de processo judicial público – Autor que não comprova qualquer contato com a instituição financeira através de canais oficiais – Comprovantes de pagamento que indicam terceiros beneficiários cuja ciência era possível antes da efetivação do pagamento – Fortuito externo – Incidência do disposto no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor – PRECEDENTES DO TJSP – Sentença mantida - Aplicação do disposto no artigo 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça deste Estado, com o acréscimo dos fundamentos declinados neste voto – RECURSO DESPROVIDO.”* (TJSP; Apelação Cível 1009899-64.2024.8.26.0066; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Barretos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/05/2025; Data de Registro: 30/05/2025).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, ausente a demonstração de falha na prestação do serviço bancário, inexistente fundamento para declarar a inexigibilidade do débito e conceder indenização, seja de natureza material ou moral.

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, majorando os honorários advocatícios para 15% sobre o valor da causa, observada a gratuidade da justiça.

Regina Aparecida Caro Gonçalves  
Relatora