



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000338783

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002193-73.2024.8.26.0472, da Comarca de Porto Ferreira, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelado PAULO SERGIO NALHATO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª 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 PAULO ALCIDES (Presidente), MIGUEL PETRONI NETO E DÉCIO RODRIGUES.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

PAULO ALCIDES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 57096

APELAÇÃO : 1002193-73.2024.8.26.0472

COMARCA : PORTO FERREIRA

APELANTE(S): BANCO AGIBANK S/A

APELADO(S) : PAULO SÉRGIO NALHATO

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS E REPETIÇÃO DE VALORES. Golpe da falsa central de atendimento. Estelionatário que se fez passar por funcionário de instituição financeira da qual o autor era correntista, obtendo dados pessoais dele e realizando contratação de empréstimo consignado e cartão de crédito consignado, com posterior transferência dos valores recebidos em conta para terceiros. Detenção, pelos fraudadores, de informações sigilosas do cliente. Fortuito interno caracterizado. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Aplicação do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. Falha no dever de segurança. Excludentes não configuradas. Restituição em dobro. Incidência do art. 42, parágrafo único, do CDC. Desnecessidade de comprovação de má-fé para descontos indevidos posteriores à tese fixada no EAREsp 676.608/STJ. Dano moral in re ipsa. Abalo que ultrapassa o mero dissabor. Quantum mantido em R\$ 10.000,00. Vedação à compensação. Valores desviados como parte do esquema fraudulento. Ausência de proveito econômico do autor. Sentença mantida.
RECURSO DESPROVIDO.

BANCO AGIBANK S/A apela da r. sentença (fls. 646/656), proferida na ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos e repetição de valores proposta por **PAULO SÉRGIO NALHATO**, que julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexistência da relação jurídica decorrente dos contratos nº 1511119065 e nº 1511297385; determinar a restituição em dobro do indébito; e condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, acrescida de correção monetária e juros de mora.

Sustenta a regularidade das contratações realizadas por meio digital, com validação mediante selfie e

autenticação eletrônica, além do registro de data, hora, geolocalização e IP, elementos que, segundo afirma, confeririam segurança ao sistema. Ainda, aduz não ser caso de restituição de valores em dobro; deve ser deferida a compensação com os valores recebidos em conta; ausência de dano moral passível de indenização, o qual, no mínimo, deve ser reduzido em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade e da vedação ao enriquecimento sem causa (fls. 660/670).

Contrarrazões (fls. 758/767).

É o relatório.

Trata-se de ação indenizatória proposta pelo autor, vítima de fraude bancária, através do chamado “golpe da falsa central de atendimento”.

O autor recebeu ligação de pessoa que se identificou como funcionária do Banco Bradesco em 03/12/2023, oferecendo auxílio para cancelamento de cartão que não reconhecia. Confiando na abordagem, inclusive por já ter enfrentado situação semelhante anteriormente, seguiu as orientações repassadas, culminando na contratação de um empréstimo consignado e de um cartão de crédito consignado junto ao Agibank, com subsequente transferência dos valores para conta indicada pelos criminosos.

Diante da descoberta da fraude, ajuizou a presente demanda buscando a declaração de inexistência dos débitos, restituição das quantias descontadas e compensação pelos danos morais suportados.

A instituição financeira sustenta culpa exclusiva do consumidor e regularidade das operações.

Cumpra assinalar, conforme a Súmula 297 do STJ, “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”, incidindo, portanto, o regime de responsabilidade objetiva previsto no art. 14 do CDC, segundo o qual o fornecedor responde independentemente de culpa pelos danos causados por defeitos na prestação do serviço.

No caso, o autor figura como parte hipossuficiente na relação contratual, cabendo ao banco demonstrar a lisura das operações contestadas, ônus do qual não se desincumbiu. Ainda que tenha havido eventual descuido por parte do autor ao repassar informações, é inequívoco que os fraudadores detinham dados sigilosos, o que revela falha no sistema de segurança interna do próprio banco.

Embora a contratação pelos meios digitais seja amplamente admitida, a fim de imprimir celeridade às relações comerciais, compete à instituição financeira, ao instituir a automação na prestação dos serviços e, portanto, economizando com a contratação de funcionários, propiciar maior segurança aos dados dos clientes, confirmando em tempo real as operações, a fim de evitar eventuais golpes.

No caso, a própria dinâmica do evento, demonstrada pelo contrato de cartão simulado com o Bradesco (fls. 36), o suposto comprovante de amortização (fl. 37), os teds (fls. 38/41), as datas de ambos os contratos com o Agibank realizadas exatamente no mesmo dia (fls. 42/43), as conversas via whatsapp (fls. 44/84) e o boletim de ocorrência realizado na sequência (fl. 33), com elevada movimentação de valores, deixa clara a falha no dever de atendimento e segurança das operações do Agibank.

De fato, não há evidência de

relacionamento anterior entre as partes, sendo que o réu claramente não atentou para o perfil do novo correntista ao conceder R\$ 19.497,48 para uma pessoa que recebe mensalmente um salário-mínimo de aposentadoria.

É forçoso reconhecer, portanto, a responsabilidade do réu quanto ao ressarcimento da totalidade do montante debitado indevidamente da conta corrente do autor em razão dos contratos, cuja nulidade restou devidamente reconhecida, 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 das operações bancárias”*.

Correta também a determinação de restituição em dobro prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC. Após o julgamento do EAREsp 676.608/STJ, houve modulação dos efeitos do entendimento sobre a repetição em dobro, afastando-se a exigência de comprovação de má-fé do fornecedor para descontos indevidos realizados após a publicação da tese. No caso concreto, os descontos questionados são posteriores à publicação da r. decisão (01/04/2021), e, portanto, regidos pela orientação vigente.

O dano moral, por sua vez, decorre do próprio fato. A abertura de conta fraudulenta e a formalização de empréstimo e cartão de crédito consignado extrapolam o mero aborrecimento, afetando a tranquilidade e a segurança do consumidor.

No que se refere ao *quantum* reparatório, sabe-se que a indenização deve ser proporcional ao prejuízo sofrido pela vítima, à intensidade da culpa do agente e à capacidade econômico-financeira das partes; deve compensar o ofendido sem

ocasionar o indesejado enriquecimento sem causa ou o empobrecimento do agressor.

Além disso, a condenação deve desencorajar eventual reiteração do fato, como preconiza a teoria do desestímulo.

Atentando-se a esses parâmetros, mantenho a reparação em R\$ 10.000,00, com correção monetária a contar do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora a partir da citação.

No mesmo sentido:

“APELAÇÃO. Contrato bancário. Clonagem de telefone com a utilização do aplicativo do Banco. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Artigo 14, parágrafo 3º, do Código de Defesa do Consumidor. Súmula 479 do C. 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”. Verba honorária. Majoração em razão do disposto no art. 85, §11, CPC. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1001715-69.2020.8.26.0322; Relator (a): Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Lins - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/06/2021; Data de Registro: 23/06/2021).

Ainda, afasto o pedido de compensação, pois o desvio dos valores recebidos fez parte da fraude cometida, não tendo sido comprovado nenhum benefício a favor do autor.

Por derradeiro, para evitar a costumeira oposição de embargos declaratórios voltados ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prequestionamento, tenho por discutidos neste grau de jurisdição todos os dispositivos legais citados e argumentos deduzidos no recurso interposto.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

PAULO ALCIDES AMARAL SALLES
Relator