



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000247376

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002998-73.2025.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante DALVA DOS SANTOS LEITE (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO AGIBANK S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 PEDRO KODAMA (Presidente) E JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO.

São Paulo, 20 de março de 2026.

SERGIO DA COSTA LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1002998-73.2025.8.26.0348
Apelante: DALVA DOS SANTOS LEITE
Apelado: BANCO AGIBANK S/A
Origem: 5ª Vara Cível da Comarca de Mauá/SP
Juiz de 1ª instância: Dr. Rodrigo Soares
Voto nº 3213

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica e de inexigibilidade de débito, cumulada com o ressarcimento de valores e indenização por danos morais. Contratos de empréstimo seguidos de transferências. Golpe da falsa central telefônica. Inexistência de falha na prestação de serviços pela instituição financeira. Ausência de nexo causal entre o dano sofrido pela parte autora e os serviços prestados pelo réu. Golpe praticado por terceiro, por meio de comunicação não oficial, não havendo mínimo indício de contato por parte de preposto do réu antes e durante a sua prática com a parte autora. Autora que seguiu todos os comandos passados pelo fraudador, inclusive com a instalação de aplicativos em seu dispositivo. Fortuito externo que não pode ser caracterizado como risco da atividade. Culpa exclusiva de terceiro e do consumidor, excludente de responsabilidade da instituição financeira. R. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de **apelação** interposto por **DALVA DOS SANTOS LEITE** nos autos da **ação declaratória de inexistência de relação jurídica e de inexigibilidade de débito, cumulada com o ressarcimento de valores e indenização por danos morais**, movida em face do **BANCO AGIBANK S/A**.

Adotado o relatório da r. sentença de folhas 337/344, contou o dispositivo com a seguinte redação:

"Posto isso, JULGO IMPROCEDENTE o pedido e extinto o processo com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil.

Sucumbente, a autora fica condenada nas custas judiciais, despesas do processo e nos honorários advocatícios da parte contrária, os quais arbitro em dez por cento do valor da causa (artigo 85, §2º do Código de Processo Civil), observando-se a gratuidade concedida às fls. 161-163".

Irresignada, apelou a autora a alegar, em apertada síntese, a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor ao caso em comento, com a consequente inversão do ônus probatório. A responsabilidade do réu é objetiva, verificando-se a ocorrência de fortuito interno, diante da falta de mecanismos de prevenção e segurança. O réu não comprovou a legitimidade das contratações. Subsidiariamente pugna pelo reconhecimento da culpa concorrente. Suportou danos morais *in re ipsa* (folhas 347/360).

As contrarrazões foram apresentadas às folhas 364/394, a defender a parte

recorrida, em suma, a manutenção da r. sentença em seus exatos termos.

É O RELATÓRIO.

Encontram-se presentes os requisitos necessários ao conhecimento do recurso, uma vez que foi interposto tempestivamente e a parte apelante é beneficiária da justiça gratuita (folhas 161/163).

Neste passo, a irresignação manifestada não merece acolhida.

É indiscutível a aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso concreto, em que se discute a prestação de serviços realizada pela parte ré em favor da parte autora, como destinatária final, nos termos da Súmula 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça:

Súmula 297. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Tal circunstância, contudo, não implica na adoção indiscriminada de soluções favoráveis ao consumidor, cabendo a análise, caso a caso, das circunstâncias que envolveram o golpe praticado. A própria inversão do ônus da prova se justifica a partir do momento em que se alcança a conclusão da verossimilhança das alegações, a restar dificultada a demonstração dos fatos pela parte hipossuficiente.

E no caso concreto tais requisitos não estão presentes.

A hipótese presente envolve o denominado “golpe da falsa central telefônica”, através do qual criminosos, passando-se por representantes de instituição financeira, realizam contato e/ou enviam mensagens aleatórias por telefone a portadores de telefones móveis.

Trata-se de procedimento conhecido como “phishing”, em que os criminosos se passam por entidade confiável para a obtenção de informações confidenciais dos clientes de instituições bancárias, como números de conta, senhas, números de cartões de crédito, dentre outras.

Assustados quando recebem suposta mensagem de instituição com a qual efetivamente trabalham, os clientes estabelecem o contato e são induzidos pelo fraudador a adotar supostas cautelas para impedir o prosseguimento da atuação dos supostos criminosos, sendo que findam por fornecer dados pessoais e a oportunizar o acesso ao aparelho telefônico e à conta pessoal, realizando aquele, então, as transações desejadas.

Esta, exatamente, a situação dos autos.

Inexiste, diga-se desde logo, qualquer indício de contato realizado com a autora por postposto da ré, seja antes ou durante a prática do golpe.

Narra a autora que, crendo na veracidade das orientações que lhe foram transmitidas, acessou sites, bem como instalou aplicativos que lhe foram indicados, realizando, voluntariamente, várias operações bancárias.

Através justamente de tais procedimentos foi possível a prática do golpe.

A autora sequer tomou a iniciativa de realizar pessoalmente o contato com o setor de segurança da casa bancária a fim de confirmar as orientações recebidas, admitindo sem maior cautela que a ligação era legítima.

A gravidade da situação que é relatada pelo fraudador, sem dúvida alguma, leva pânico ao correntista, que tem dificuldades até mesmo para verificar situações óbvias. O réu, de todo modo, não pode ser responsabilizado por tal circunstância.

Veja-se por exemplo que os números indicados à folha 58 (31-72261623 e 12-988685150) não se referem aos canais oficiais do réu, de modo que nenhuma falha lhe pode ser atribuída.

Nada de concreto, em absoluto, há a indicar tenha sido o réu o responsável pela fragilização de quaisquer informações pessoais da parte autora, muito pelo contrário.

Assim, não há como deixar de reconhecer que a ausência de maiores cautelas por parte da parte autora foi o mote para a concretização do crime, já que, mesmo com a notícia de tantos crimes cibernéticos que vêm sendo praticados há anos, sem qualquer cautela acreditou em contato recebido por terceira pessoa que se disse preposta do réu.

Deixou-se facilmente ludibriar pela referida terceira, ensejando a concretização das transações.

Note-se, inclusive, que tanto não tinham os criminosos acesso à conta da parte autora, tendo sido os procedimentos que ela adotou que ensejaram as transações, que se o tivessem sequer precisariam realizar o contato para a prática do crime.

É notório, repita-se, que a parte-autora agiu com negligência, especialmente considerando a existência, atualmente, de inúmeros avisos de segurança comumente veiculados pelas instituições financeiras no que tange ao não fornecimento de informações bancárias por telefone ou canais não oficiais de comunicação, em razão do alto volume de golpes financeiros perpetrados.

Faltou à parte autora o devido cuidado na análise das informações fornecidas pelo suposto funcionário da instituição financeira, sendo que ela mesma é quem acabou, por seguir os comandos do criminoso, por ensejar a sua concretização.

Inviável, sob qualquer ótica, apontar falha na prestação de serviços pelo réu, que apenas e tão somente concretizou as transações realizadas pela própria autora.

Inexiste qualquer fundamento que justifique a sua pretensão de terceirizar a responsabilidade pela concretização do golpe:

Apelação. Serviços bancários. Ação de indenização por danos morais e materiais. Fraude realizada por terceiro com auxílio do correntista que não atuou com as cautelas necessárias e realizou as transações bancárias solicitadas pelo estelionatário. Defeito da prestação do serviço do banco não demonstrado. Inadmissibilidade da inversão do ônus da prova. Danos materiais e morais indevidos. Sentença de improcedência mantida. Recurso desprovido. (TJSP. Apelação n.º 1001272-08.2024.8.26.0572, 37ª Câmara de Direito Privado. Relator: Des. Dr. Pedro Kodama. Publicação:

04/06/2025).

DIREITO DO CONSUMIDOR CONTRATOS DE CONSUMO BANCÁRIOS Ação declaratória de inexistência de débito c/c reparação de danos Alegação de fraude Sentença de improcedência “Golpe do falso funcionário” ou “Golpe da falsa central de atendimento” Recebimento de telefonema de suposto funcionário da instituição financeira que identificou acesso indevido a conta bancária da autora Vítima que, seguindo orientações do falso preposto realizou transferências via PIX a crédito Discrepância entre o valor das transferências e o perfil de consumo não evidenciada Ausência de prova de prestação de serviço defeituoso, ou de fraude de enquadramento em fortuito interno, obstando incidência da Súmula STJ 479 Indenização indevida Sentença mantida Recurso desprovido, e majorados honorários advocatícios (CPC, art. 85, §11), observada justiça gratuita e a condição suspensiva do CPC, art. 98, §3º. (TJSP. Apelação n.º Apelação nº 1011713-12.2024.8.26.0196, 37ª Câmara de Direito Privado. Relator: Des. Dr. José Wagner de Oliveria Melatto Peixoto. Publicação: 13/05/2025).

No que tange à contratação dos empréstimos, comprovou o réu que foram realizados pela própria autora, mediante confirmação do IP do dispositivo e biometria facial (folhas 278/283, 293/297, 305, 313 e 315), cuja regularidade, aliada ao quanto acima narrado, deve ser reconhecida.

A hipótese, pois, sequer é de culpa concorrente.

Em suma, apesar de desagradável a situação enfrentada pela autora, o prejuízo gerado decorreu de responsabilidade única e exclusivamente sua, ao não adotar mínimas cautelas e fiar-se na alegação de terceiro desconhecido.

Aplica-se, portanto, o artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, tratando-se de prejuízos imputáveis à responsabilidade exclusiva da parte autora e do fraudador:

Art. 14. 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.

(...)

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

(...)

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso, majorando-se a verba sucumbencial para 15% (quinze por cento) sobre o valor atribuído à causa, observada a gratuidade.

SÉRGIO DA COSTA LEITE
Relator
(Assinatura Eletrônica)