



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000187329

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003098-24.2024.8.26.0296, da Comarca de Jaguariúna, em que é apelante CLERIA REGINA MATOS (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), JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO E DANIEL BLIKSTEIN.

São Paulo, 6 de março de 2026.

PEDRO KODAMA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



Voto nº 38230

Apelação nº 1003098-24.2024.8.26.0296

Comarca: Jaguariúna

Apelante: Cleria Regina Matos

Apelado: Banco Agibank S/A.

Juiz: Ana Paula Colabono Arias

Apelação. Ação declaratória de inexistência de débito com pedido indenização por danos morais. Prestação de serviços bancários. Golpe da falsa central de atendimento. Correntista não atuou com as cautelas necessárias, o que possibilitou a realização das transações questionadas (contratação de empréstimo e transferência de valores). Inexistência de falha na prestação de serviços. Culpa exclusiva da vítima ou de terceiro que rompe o nexo causal entre a prestação do serviço e o dano informado (art. 14, §3º, II, do CDC). Declaração de inexistência do débito, restituição de valores e indenização por danos morais. Inadmissibilidade. Sentença de improcedência mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls.297/301, cujo relatório adoto em complemento, que em ação declaratória de inexistência de débito com pedido indenização por danos morais ajuizada por Cleria Regina Matos contra Banco Agibank S/A julgou os pedidos improcedentes. A autora foi condenada ao pagamento das custas e honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade concedida.

Inconformada, apela a autora sustentando que possui idade avançada e escassa familiaridade com operações bancárias digitais. Relata que depois de contato via *whatsapp*, realizado por pessoa que se passou por funcionária do banco réu, foi induzida a efetuar transferências de valores através do sistema PIX para conta de terceiro. Afirma que somente identificou a fraude após o banco proceder com descontos indevidos, referente ao empréstimo que não foi autorizado ou contratado. Menciona que procurou resolver a situação diretamente com o réu, mas não obteve êxito. Aduz que a instituição financeira não adotou medidas de segurança eficazes de proteção, falhando em fornecer os devidos alertas de fraude e em implementar procedimentos de verificação adequados ao seu perfil vulnerável. Defende a aplicação da responsabilidade objetiva do banco, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e Súmula 479 do STJ. Destaca a impossibilidade de culpa exclusiva da vítima, tendo em vista a falha na prestação de serviços pelo banco ao não adotar mecanismos eficazes para evitar fraudes. Pondera que deve ser reconhecido o vício de consentimento e a nulidade do contrato impugnado, com a determinação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de declaração de inexistência do débito e a restituição integral dos valores eventualmente descontados. Alega estar caracterizado o dano moral, pois, além de ser enganada, foi exposta a uma situação de angústia, insegurança e constrangimento, que a afetou diretamente, dada a gravidade da situação e sua vulnerabilidade. Acrescenta que deve ser observada a inversão do ônus da prova, conforme previsto no artigo 6º, inciso VIII, do CDC. Requer a declaração de inexigibilidade do débito, restituição dos valores descontados, preferencialmente em dobro, e a condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos morais. Pugna pelo provimento do recurso (fls.305/323).

Recurso tempestivo sem o recolhimento do preparo observada a gratuidade concedida (fls.92/93).

A parte ré apresentou contrarrazões (fls. 327/332).

É o relatório.

Versa o feito sobre declaratória de inexigibilidade de débito com pedido indenização por danos morais.

A r. sentença apelada deve ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, os quais ficam adotados como razão de decidir pelo não provimento do recurso. Cabe, contudo, acrescentar ao *decisum* algumas considerações.

Alega a autora que, em 05 de junho de 2024, entrou em contato suposta gerente do réu, denominada Brenda Novaes, a qual lhe induziu a realizar um contrato de empréstimo bancário via aplicativo *whatsapp* e, posteriormente, foi ludibriada a transferir os valores para os fraudadores, sendo uma transferência no importe de R\$ 1.500,00 (um mil quinhentos reais) e outra no valor de R\$ 1.219,00 (um mil duzentos e dezenove reais). Entende que houve falha na segurança do banco, o qual permitiu a realização de empréstimo de forma virtual para uma pessoa idosa e sem adotar as medidas necessárias para verificar a autenticidade e veracidade das informações fornecidas no momento da contratação. Assim, requer que a declaração de inexigibilidade e a nulidade do contrato de empréstimo realizado, com a determinação de restituição dos valores descontados indevidamente e condenação do réu ao pagamento no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de compensação pelos danos morais suportados.

No caso, a autora foi vítima do denominado “golpe da falsa central telefônica”, e conforme por ela admitido, realizou a contratação de empréstimo e a transferência de valores.

Assim, pode-se afirmar que a autora não tomou as devidas cautelas que a situação exigia, ao efetuar a contratação de empréstimo e transferência de valores para terceiro, sem confirmar a origem, veracidade e regularidade das informações e orientações passadas por suposto representante da ré.

A inversão do ônus da prova é medida excepcional e necessita do preenchimento de certos requisitos como o da verossimilhança das alegações, que não está presente no caso. Assim já decidiu o Superior Tribunal de Justiça:

“1. APLICABILIDADE DO CDC À RELAÇÃO MATERIAL DISCUTIDA NOS AUTOS - CIRCUNSTÂNCIA QUE NÃO IMPLICA A INVERSÃO AUTOMÁTICA DO ÔNUS PROBATÓRIO - NECESSIDADE DE ANÁLISE QUANTO AO PREENCHIMENTO DOS REQUISITOS ELENCADOS NO ART. 6º, VIII, DO CDC - INSTÂNCIAS ORDINÁRIAS FIRMANDO A AUSÊNCIA DE VEROSSIMILHANÇA DAS ALEGAÇÕES DEDUZIDAS PELO CONSUMIDOR - IMPOSSIBILIDADE DE REEXAME DO TEMA, POR PRESSUPOR NOVO ENFRENTAMENTO DO QUADRO FÁTICO DELINEADO NOS AUTOS - 2. AGRAVO REGIMENTAL NÃO PROVIDO, COM APLICAÇÃO DE MULTA.” (AgRg no Ag 1187599/DF, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 14/02/2012, DJe 22/02/2012).

Assim, deve ser observado o previsto no artigo 14, 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, segundo o qual a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro é causa excludente da

responsabilidade do fornecedor em razão da quebra do nexo de causalidade entre a prestação do serviço e o dano.

Em casos semelhantes, já decidiu este E. Tribunal de Justiça:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. Autora vítima de golpe da falsa central de atendimento. Transferências realizadas voluntariamente a estelionatários que se passaram por representantes da instituição financeira. Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima, que não agiu com as cautelas mínimas, deixando de confirmar as informações recebidas antes de efetuar as transações bancárias. Indenização indevida. Sentença reformada. RECURSO DO RÉU PROVIDO E RECURSO DA AUTORA PREJUDICADO.” (Apelação nº 1010411-13.2022.8.26.0003, Relator(a): Afonso Bráz, Comarca: São Paulo, Órgão julgador: 17ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 09/08/2023).

“Apelações. Bancário. Ação de ressarcimento de valores com pedido de repetição de indébito e indenização por danos morais. Golpe do motoboy e da falsa central de atendimento. Correntista não

atuou com as cautelas necessárias à guarda do plástico, que possibilitou a realização das transações questionadas. Inexistência de falha na prestação de serviços. Culpa exclusiva da vítima ou de terceiro que rompe o nexo causal entre a prestação do serviço e o dano informado (art. 14, §3º, II, do CDC). Restituição de valores. Descabimento. Sentença de parcial procedência reformada. Recursos dos réus providos.” (Apelações nº 1001922-42.2022.8.26.0114, desta Relatoria, Comarca: Campinas, Órgão julgador: 37ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 05/07/2023).

“BANCÁRIOS – Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos materiais e morais – Empréstimo e transferências bancárias – Alegação de fraude – Sentença de procedência – Golpe da falsa “central de atendimento” – Recebimento de telefonema de suposto funcionário da instituição financeira, que informa a realização de operações não reconhecidas pela parte e pede ao cliente que desinstale e reinstale o aplicativo do banco – Vítima que seguindo orientações do falso preposto disponibiliza informações sigilosas – Conjunto probatório demonstra que não houve falhas na prestação de serviços por parte do banco,

e nem fortuito interno, e sim desídia da apelada na guarda das informações bancárias – A culpa exclusiva da autora é manifesta, já que ao primeiro contato de terceiro não cuidou de acionar a agência bancária para certificar-se da regularidade do proceder a que fora direcionada, somente o fazendo após a realização das operações - Culpa exclusiva da vítima configurada – Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II – Inaplicabilidade da Súmula STJ 479 - Precedentes desta Corte - Indenização indevida - Ação improcedente - Sentença substituída – Ônus invertidos - Recurso provido” (Apelação nº 1010784-04.2022.8.26.0566, Relator(a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, Comarca: São Carlos, Órgão julgador: 37ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 07/08/2023)

Ademais, exigir que a ré capture como fraudulentas transações como a dos autos impediria a utilização desse tipo de serviço pela sociedade, inviabilizando a realização de milhares de transações diariamente.

Ou seja, não comprovada a falha na prestação de serviços ou ato ilícito praticado pelo réu, até mesmo porque, conforme constou na r. sentença: *“pela análise dos fatos observa-se que a autora, de forma voluntária, aderiu às orientações dos fraudadores, permitindo o acesso ao seu aplicativo bancário, às suas informações bancárias e*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

realizando as operações questionadas, inclusive, realizando o envio das transferências via PIX, conforme observa-se às fls. 25 e 34.” (fls.299)

Desta forma, não há que se falar em declaração de inexigibilidade do débito, devolução de valores e pagamento de indenização por danos morais.

Destarte, o recurso de apelação deve ser desprovido, mantendo-se a r. sentença apelada pelos seus próprios fundamentos e pelos ora acrescentados.

Outrossim, cabível a majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Os honorários advocatícios foram arbitrados na r. sentença, em razão da sucumbência da autora em 10% do valor da causa (R\$ 10.000,00 – fls. 13). Nos termos do dispositivo legal acima citado, elevo os honorários em prol da parte apelada para 15% do valor da causa, observada a gratuidade concedida.

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, voto por negar provimento ao
recurso.

PEDRO KODAMA

Relator

(Assinatura eletrônica)