



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000287115

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003311-57.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante/apelado BANCO AGIBANK S/A, é apelado/apelante LUIZ CARLOS DE LIMA (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: **Dá-se provimento ao recurso do autor na parte conhecida, e nega-se provimento ao recurso do banco réu, V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente) E MIGUEL PETRONI NETO.

São Paulo, 31 de março de 2026.

ADEMIR BENEDITO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 57541
APEL. N°: 1003311-57.2025.8.26.0405
COMARCA: OSASCO
APTE. : BANCO AGIBANK S/A.
APDA. : LUIZ CARLOS DE LIMA

Apelação – Ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais – Parcial procedência – Conversas por meio de aplicativo WhatsApp e, posteriormente, por ligação de vídeo realizada por terceiro de má-fé, que tinha ciência dos dados sigilosos do correntista – Golpe do funcionário do banco – Banco se negou a ressarcir a quantia indevidamente retirada da conta do autor, ao argumento de não haver falha na prestação do serviço – Contudo, houve falha na prestação do dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil do consumidor – Fortuito inerente à atividade explorada pelo banco – Dano material devido – Devolução em dobro – Inovação recursal – Dano moral caracterizado – Reconhecido o direito à reparação, cuja verba fixada está alinhada ao comumente arbitrado por esta Câmara Julgadora em casos análogos – Ação julgada totalmente procedente – Recurso do autor provido, na parte conhecida, e desprovido o do réu – Sentença parcialmente reformada.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de relação jurídica cumulada com reparação por danos materiais e morais, fundada em transações indevidas realizadas na conta bancária pertencente ao autor, em decorrência da fraude de falso gerente.

Pela r. sentença de fls. 677/683, cujo relatório se adota, a ação foi julgada parcialmente procedente, para:

a) DECLARAR A INEXIGIBILIDADE do débito



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

no valor de R\$ 796,47 (setecentos e noventa e seis reais e quarenta e sete centavos), referente à operação de crédito/margem consignável fraudulentamente contratada, determinando o cancelamento definitivo desta operação, bem como de quaisquer descontos dela decorrentes no benefício previdenciário do autor;

b) CONDENAR o Banco Agibank S.A. a restituir ao autor o valor de R\$ 1.414,63 (um mil, quatrocentos e quatorze reais e sessenta e três centavos), correspondente às duas parcelas do 13º salário antecipadas fraudulentamente, com correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo desde o desembolso (28/11/2024) e juros de mora de 1% ao mês desde a citação, ambos calculados até 29/08/2024. A partir de 30/08/2024, salvo disposição contratual em contrário, deverão ser observados os seguintes parâmetros, em consonância com as alterações do Código Civil (art. 389, parágrafo único, e art. 406, §1º), promovidas pela Lei nº 14.905/2024: correção monetária pelo IPCA, e juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN nº 5.171/2024).

Diante da sucumbência recíproca, as custas e as despesas deverão ser divididas pelas partes, e os honorários advocatícios, arbitrados em 15% do valor da causa, deverão ser reciprocamente pagos aos patronos de cada parte, observada a gratuidade de justiça concedida ao autor.

Inconformadas, ambas as partes recorreram.

O banco réu, preliminarmente, requer a extinção do feito por falta de interesse de agir do autor. No mérito, em apertada síntese, defende a regularidade dos contratos, pois foram devidamente assinados eletronicamente, com reconhecimento de biometria facial, contendo informações de maneira clara e precisa, bem como a sua modalidade. Defende também inexistir evidência de fragilidade do sistema de segurança do banco, e que as transações foram realizadas espontaneamente pelo autor, inexistindo falha na



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autorização das transações e operações bancárias realizadas. Diz que não há que se falar em condenação do banco em danos materiais e morais. Insurge-se contra a determinação de devolução em dobro dos valores, bem como com o termo inicial dos juros que envolvem os danos morais. Por tais razões, pede o provimento do recurso, com a improcedência da demanda (fls. 688/701).

Já o autor, em síntese, requer a condenação do banco ao pagamento de indenização por dano moral, no importe de R\$ 10.000,00, bem como a restituição em dobro dos valores correspondentes às duas parcelas do 13º salário (fls. 948/955).

Apelos tempestivos, preparado o do banco réu, e com contrarrazões (fls. 960/965 e 968/977).

É o relatório.

Enfrentam-se os recursos.

Primeiramente analisa-se a preliminar levantada pelo banco-réu, que ficam aqui rejeitada.

A exordial, preenche os requisitos necessários à sua interposição, sendo certo que seus fundamentos e os documentos que a acompanham demonstram a possibilidade jurídica do pedido e o interesse na demanda. Tanto é assim que foi possível ao réu se defender amplamente durante a instrução processual.

Viável, pois, a pretensão esboçada pela autora.

Passa-se à análise do mérito dos recursos.

O autor se qualifica como consumidor, pois a ação tem por objeto o fornecimento de serviços, nos termos do art. 3º, § 2º, do CDC, aplicando-se, assim, as disposições do Código de Defesa do Consumidor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Como a responsabilidade do fornecedor é objetiva, ainda que não se tivesse apurado conduta imprudente ou negligente do réu, sua responsabilidade somente poderia ser excluída no caso de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, inciso II, do CDC), o que não se verifica, *in casu*.

Deve haver, ainda, a inversão do ônus da prova, competindo ao requerido a demonstração da improcedência das alegações contidas na inicial, e a regularidade dos lançamentos havidos em desfavor do requerente.

No caso, o autor, correntista da instituição requerida, na qual recebe benefício previdenciário, diz ter sido vítima de fraude bancária perpetrada por terceiros.

Narra o autor que, em 28/11/2024, foi contatado via aplicativo WhatsApp, pelo número (47) 97230-8874, por indivíduo que se identificou como "Bruno", suposto preposto da instituição ré. Segundo relata, o interlocutor afirmou que poderia providenciar a quitação de débito existente junto ao Banco Pan, no valor de R\$ 4.225,00, de modo que o autor ainda receberia a quantia de R\$ 2.200,00.

Afirma que o referido contato demonstrava possuir seus dados pessoais e bancários, circunstância que lhe conferiu aparência de legitimidade à abordagem. Em seguida, houve chamada de vídeo, ocasião em que outra pessoa, que se apresentou como gerente do banco réu, orientou o autor a realizar transferência via PIX no valor de R\$ 2.200,00, após o ingresso em sua conta do montante de R\$ 2.211,10.

Sustenta que efetuou a transferência para chave PIX vinculada a terceira pessoa, acreditando tratar-se de gerente da instituição financeira, na confiança de que o débito do cartão seria quitado.

No dia seguinte, constatou que o cartão não fora quitado e que haviam sido realizadas operações



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consistentes na antecipação de duas parcelas do 13º salário de sua aposentadoria (anos de 2025), nos valores de R\$ 750,76 e R\$ 663,87, além da liberação de margem no importe de R\$ 796,47, totalizando R\$ 2.211,10.

Alega ter sido vítima de golpe perpetrado por estelionatários que se passaram por prepostos do banco réu, circunstância que formalizou mediante boletim de ocorrência no 5º Distrito Policial de Osasco.

Requer a responsabilização da instituição financeira pelos prejuízos sofridos.

O banco réu, por sua vez, sustenta sua ilegitimidade passiva, ao argumento de que os fatos narrados decorrem de suposta fraude praticada por terceiros, sem qualquer participação da instituição financeira. Afirma que, embora lamentável a situação descrita, não integrou a relação jurídica que teria dado causa ao prejuízo alegado, a qual se iniciou e se concluiu exclusivamente entre o autor e terceiros.

Pois bem.

Com efeito, embora não haja demonstração de que tenha ocorrido vazamento de dados, é certo que, de alguma maneira que se desconhece, o terceiro de má-fé que entrou em contato com o autor, por meio de aplicativo WhatsApp e, posteriormente, por ligação de vídeo, tinha o conhecimento de informações sigilosas pertencentes à conta bancária, conferindo credibilidade ao contato telefônico indicado.

Verifica-se que o autor foi vítima de fraude bancária, ocasião em que terceiros, munidos de suas informações pessoais e bancárias – inclusive do conhecimento acerca de empréstimo consignado mantido junto ao Banco Pan – passaram-se por prepostos da instituição financeira ré e realizaram movimentações indevidas em sua conta corrente.

Com a promessa de quitação do referido



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

empréstimo, o autor, acreditando tratar-se de atendimento legítimo, aceitou a proposta apresentada pelo falso atendente, circunstância que viabilizou a concretização do golpe.

Assim, o fato de terceiro – as transações terem sido efetivadas por fraudador – não exclui a responsabilidade do requerido, pois esta decorre de sua atividade, sendo a ele inerente. Portanto, deve o réu ser condenado a reparar os danos causados ao autor e, sendo o caso, depois buscar eventual ressarcimento junto ao falsário. Não é essa uma defesa que se oponha à vítima direta do dano, no caso, o requerente.

Neste caso, deve-se aplicar também a **teoria do risco profissional**, pois a atividade bancária é permeada pelo risco e, ante a onda de roubos, furtos, fraudes e golpes, perfeitamente previsível o evento danoso ocorrido, não havendo possibilidade de reconhecimento de caso fortuito ou força maior.

É cediço que as instituições financeiras são responsáveis pela segurança do sistema automatizado que implementam. Ora, é dever da instituição requerida que o serviço oferecido por ela seja disponibilizado e prestado com segurança. O banco foi omissivo no seu dever de fiscalização e segurança, na medida em que eventos como estes aqui narrados são cada vez mais corriqueiros, e, ainda, porque não demonstrado qualquer indício de participação na fraude por parte do requerente, a afastar a assertiva de sua culpa exclusiva.

Ora, é notória a existência de práticas ilícitas perpetradas por terceiros, como clonagem de cartões, uso indevido de senhas e outros dispositivos de segurança e nem sempre a transferência ou o saque indevido ocorre em razão de negligência do cliente. Na condição de depositário de recursos de clientes, a instituição bancária tem o dever contratual de zelar pelo numerário depositado em conta.

Embora as operações tenham sido formalmente confirmadas mediante utilização de seus dados e credenciais, é incontroverso que o autor agiu



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

integralmente induzido em erro por terceiros que se passaram por prepostos da instituição financeira.

O consentimento manifestado, portanto, estava viciado por fraude, não se podendo atribuir ao autor qualquer responsabilidade pelas transações realizadas. A sua atuação decorreu exclusivamente da confiança legítima de que mantinha contato com representantes do banco, circunstância que descaracteriza voluntariedade válida e afasta imputação de culpa ao correntista.

Ressalte-se que, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras, incidindo, portanto, a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos defeitos relativos à prestação do serviço.

Ademais, não se pode exigir do autor a produção de prova negativa – consistente na demonstração de que não realizou validamente as operações bancárias –, sobretudo quando a controvérsia envolve alegação de fraude. Cabia ao banco requerido, detentor dos mecanismos de controle e segurança das transações, comprovar a regularidade das operações e a higidez do procedimento adotado, ônus do qual não se desincumbiu satisfatoriamente.

Enfim, ao disponibilizar ao público um serviço de *internet banking*, o banco requerido deve agir com a cautela necessária a garantir segurança na prestação desse serviço, bem como a prezar pelo sigilo das informações pessoais de seus clientes, o que não se verificou *in casu*, eis que permitiu a atuação de fraudadores.

Ademais, se o serviço prestado pelo banco acarreta risco à segurança do consumidor, patente a violação do disposto no artigo 8º do Código de Defesa do Consumidor, devendo assumir as consequências da falha na prestação de seus serviços.

Cumprido destacar, ainda, que não se mostra



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

razoável supor que o autor, pessoa idosa com 70 anos de idade, teria espontaneamente procurado a autoridade policial (fls. 23/24) para noticiar os fatos, caso tivesse anuído validamente às transações posteriormente impugnadas. A formalização do boletim de ocorrência reforça a verossimilhança de sua narrativa e a alegação de que foi vítima de fraude.

Portanto, houve falha no sistema de segurança do requerido, até porque o risco inerente à atividade bancária deve ser atribuído à instituição financeira e não ao cliente, admitindo-se o afastamento da responsabilidade civil somente se comprovada a culpa exclusiva ou ao menos concorrente do consumidor, o que não se verifica nos presentes autos.

Diante de tais constatações, o argumento de que a instituição financeira não poderia ser responsabilizada, em razão da licitude de sua conduta, é inócuo e não pode ser utilizado para afastar sua responsabilidade.

Desta forma, os prejuízos advindos dos golpes devem ser suportados pela casa bancária, por ser parte do risco de sua atividade, de modo que se faz necessário o respectivo ressarcimento dos valores indevidamente debitados da conta bancária do autor.

Em suma, ante a responsabilidade objetiva, deve a instituição financeira ré responder pelos danos causados ao autor, advindos da ausência de identificação da movimentação suspeita, deixando de exercer o devido dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil dos consumidores.

Acresça-se a isso o fato de que o cliente agiu de boa-fé, comunicando e realizando os procedimentos necessários, como se verifica da análise dos autos.

Assim, procede o pedido de indenização por danos materiais, devendo o réu ressarcir os valores contestados pelo autor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Todavia, no que se refere ao pedido de devolução em dobro dos valores contestados, não se conhece do recurso nessa parte.

Isso porque a matéria não foi deduzida na petição inicial, tampouco apreciada pelo Juízo de origem, configurando inovação recursal, vedada em sede de apelação.

Passa-se à análise da indenização por danos morais pleiteado pelo autor.

Denota-se que o banco não nega a ocorrência de fraude, mas sustenta causa excludente de sua responsabilidade, por fato de terceiro e culpa exclusiva do consumidor, que foi negligente aos aspectos de segurança e deixou de agir com zelo necessário.

No entanto, o vício do serviço praticado pelo réu reside na falta de identificação de movimentações suspeitas, não exercendo o devido dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil do consumidor, devendo responder, portanto, pelos danos causados ao autor.

Nesse diapasão, a indenização por danos morais é medida que se impõe, pois os fatos narrados extrapolam a esfera do mero aborrecimento, sobretudo porque a autora teve diversos descontos mensais de seu benefício previdenciário, causando uma verdadeira desorganização financeira, o que, de fato, abala o psíquico da autora, que teve que conviver com a possibilidade de ser onerada de forma extremamente gravosa por dívidas que não reconhece.

No que tange ao *quantum* devido, na falta de disposição legal expressa, vem prevalecendo, na doutrina e jurisprudência, quantia que leva em consideração não apenas o poder econômico das partes envolvidas, mas também a extensão do dano causado, e o comportamento do agente que o causou.

Nesse passo, vislumbrando as



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

peculiaridades do caso em apreço, e de acordo com aqueles parâmetros, bem como os critérios adotados por esta Câmara em casos semelhantes, considera-se adequado o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Referida verba, de um lado, não propicia o enriquecimento indevido do autor, nem o estabelecimento de perigosos precedentes que possam transmutar uma pretensão legítima de dor moral em investimento financeiro de alta rentabilidade, e, por outro lado, impele o réu, ao ser assim apenado, a ser mais cuidadoso no exercício de suas atividades, evitando que se repita o quadro retratado nestes autos.

Nesse sentido é o entendimento dessa Câmara de Direito Privado:

"APELAÇÕES. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo das partes. Fraude praticada por terceiros. Roubo de celular e de cartão de banco. Empréstimo, pagamentos e saques realizados. Utilização indevida de cartão de conta corrente e crédito por criminosos. Transações atípicas caracterizadas. Responsabilidade objetiva por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operação de natureza bancária (Súmula 479, do STJ). Condenação do réu a restituir ao autor o valor correspondente ao prejuízo causado pelas transações fraudulentas e à indenização por danos morais. Valor da indenização fixada em R\$ 10.000,00 mostra-se adequada para o caso concreto. Sentença reformada. Recurso do autor provido. Recurso do requerido desprovido" (TJSP; Apelação Cível 1007706-08.2023.8.26.0100; Relator (a): Régis Rodrigues Bonvicino; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/09/2023; Data de Registro: 04/09/2023);

"AÇÃO DECLARATÓRIA c.c. INDENIZATÓRIA - ROUBO DE CELULAR - Sentença de improcedência - APELAÇÃO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DA AUTORA – Empréstimos realizados, com posterior movimentação dos valores, de forma desconexa com o perfil de consumo da correntista - Falha do dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil da consumidora - Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo Banco - Súmula 479, STJ – Inexigibilidade dos valores contestados - Dano moral – Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento – Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Quantum fixado em R\$ 10.000,00, diante das especificidades do caso concreto. SENTENÇA REFORMADA – RECURSO PROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1000991-14.2021.8.26.0069; Relator (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bastos - Vara Única; Data do Julgamento: 06/09/2022; Data de Registro: 06/09/2022).

Por oportuno, tratando-se de responsabilidade contratual, referida verba deverá ser atualizada monetariamente pela Tabela do TJSP a partir da publicação do presente Acórdão, incidindo juros moratórios de 1% ao mês desde a citação.

Concluindo, a ação comporta integral procedência, excluindo-se a obrigação do autor de arcar com os honorários advocatícios de sucumbência, e carreando-se integralmente as custas e despesas do processo ao réu, vencido, mantendo-se, no mais, a r. sentença no que tange à fixação dos honorários de sucumbência devidos ao procurador do autor.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso do autor na parte conhecida, e nega-se provimento ao recurso do banco réu.

Ademir de Carvalho Benedito
Relator