



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000016001

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004093-84.2024.8.26.0248, da Comarca de Indaiatuba, em que é apelante NAIR APARECIDA MACIEL (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, 27 de janeiro de 2026.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1004093-84.2024.8.26.0248

Apelante: Nair Aparecida Maciel

Apelado(a): Banco Agibank S/A

Juiz(a) de Direito: Luiz Felipe Valente da Silva Rehfeldt

Voto nº 4.009/pms

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA. GOLPE TELEFÔNICO (“FALSO GERENTE DO INSS”). TRANSFERÊNCIA REALIZADA PELA CONSUMIDORA. ALEGAÇÃO DE FALHA DE SEGURANÇA E EMPRÉSTIMO NÃO SOLICITADO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA/TERCEIRO. FORTUITO EXTERNO. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS (ART. 252 DO RI/TJSP). DESPROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta pela autora contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de declaração de inexistência de débito e indenização, referentes a empréstimo consignado digital supostamente não solicitado e subsequente transferência de R\$ 28.284,26 realizada após golpe telefônico perpetrado por indivíduo que se passou por gerente do INSS, tendo sido fixados honorários de 10% do valor da causa, com gratuidade processual.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se houve falha na prestação do serviço bancário, especialmente quanto à suposta liberação indevida de empréstimo e ausência de segurança; e (ii) estabelecer se a transferência realizada pela autora decorreu de culpa exclusiva da vítima/terceiro, apta a romper o nexo causal e afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O juiz sentenciante aplicou as normas do CDC, mas afirmou que a autora não identificou objetivamente qualquer conduta falha do Banco na liberação do empréstimo ou na segurança das operações.

4. O golpe ocorreu por atuação direta de terceiro estelionatário, sem qualquer participação do Banco, sendo a autora quem realizou voluntariamente a transferência de alto valor seguindo instruções recebidas por ligação telefônica.

5. A conduta da autora foi considerada decisiva para o dano, pois forneceu informações e efetuou a transferência acreditando na narrativa do fraudador, afastando-se do

comportamento esperado do homem médio.

6. A situação configura culpa exclusiva da vítima/terceiro, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC, rompendo o nexo causal e afastando a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

7. Não há prova de vazamento de dados imputável ao Banco, sendo irrelevante a natureza objetiva da responsabilidade se inexistente vínculo causal entre a atividade da instituição e o prejuízo.

8. O sistema de segurança do Banco não tinha elementos concretos para identificar eventual irregularidade nas operações, inexistindo desvio do padrão transacional que permitisse prevenir ou barrar o evento.

9. Precedentes deste Tribunal confirmam a exclusão de responsabilidade quando o consumidor, por canais não oficiais ou por ato pessoal, fornece dados ou realiza transações que viabilizam o golpe (fortuito externo).

10. Sentença mantida por seus próprios fundamentos, com base no art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça.

IV. DISPOSITIVO

11. Apelação cível conhecida e desprovida.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, §3º, II; CPC, art. 1.021, §3º; RI/TJSP, art. 252.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1013486-03.2020.8.26.0562; Apelação Cível 1036482-61.2023.8.26.0506; Apelação Cível 1004877-88.2023.8.26.0606; Apelação Cível 1009899-64.2024.8.26.0066.

Trata-se de apelação interposta pela autora em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou improcedente o pedido e fixou honorários em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual (fls. 137/141).

Apela a autora, alegando que a sentença merece reforma, pois, embora tenha realizado a transferência induzida por terceiros em razão de golpe, a discussão central reside na falha de segurança do Banco ao liberar empréstimo de valor relevante sem prévia solicitação; que é pessoa idosa, com mais de 70 anos, sem instrução, com restrições de mobilidade e vive sozinha, configurando-se como hipervulnerável na relação de consumo; que foi induzida a erro por fraudadores que detinham seus dados pessoais e financeiros, acreditando que

devolvia um valor creditado indevidamente sob orientação de suposto gerente do INSS; que desconhecia a existência do empréstimo objeto da lide e agiu de boa-fé ao tentar solucionar a pendência; que a sentença equivocou-se ao exigir conduta de “homem médio”, desconsiderando que a apelante não possui conhecimentos eletrônicos, jamais utilizou aplicativos bancários e sempre realizou operações em agências físicas; que a responsabilidade pelo evento danoso deve recair sobre o Banco, nos termos do art. 14 do CDC, pela falha na prestação do serviço e falta de verificação da veracidade do pedido; que houve violação ao art. 39, III, do CDC, ante a liberação de valor sem solicitação prévia; que o Banco alega contratação via assinatura digital com biometria facial, porém a apelante desconhece tal modalidade e afirma que as imagens (*selfie*) foram obtidas pelos estelionatários durante videochamada, sendo utilizadas fraudulentamente; que a instituição financeira não comprovou a solicitação expressa do crédito por meio idôneo, limitando-se a apresentar contrato digital (fls. 144/153).

O recurso é tempestivo e está isento do preparo (gratuidade da justiça – fls. 55).

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 157/171) e não houve oposição ao julgamento virtual.

É o **relatório**.

Em apertada síntese, narra a autora ser beneficiária do INSS por onde recebe aposentadoria por invalidez.

Afirma que em 22/11/2023 recebeu uma ligação de um indivíduo que se passou por gerente do INSS, comunicando-a sobre um empréstimo indevido creditado em sua conta, pelo que seria creditado o total de R\$ 3.715,74 a título de devolução dos descontos indevidos, com juros e correção. O indivíduo também solicitou que transferisse a importância de R\$ 28.284,26 para uma conta por ele indicada.

Aduz que, por ingenuidade e desconhecimento, realizou a transferência para AVR Consultoria Contábil Ltda. (CNPJ nº 52.850.894/0001-02), só percebendo que algo teria acontecido após receber seu benefício em valor inferior ao comum, ensejando a presente demanda.

O i. Magistrado sentenciante bem indicou as razões

pelas quais concluiu ser improcedente o pedido, consignando não haver responsabilidade do Banco ante a responsabilidade exclusiva da autora.

Quanto à fundamentação por referência, ressalte-se que o STJ recentemente fixou a seguinte tese no julgamento do Tema 1.306: *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:

Aplicável, no presente caso, as normas consumeristas. Ainda assim, inegável a improcedência dos pedidos.

No presente caso, a própria parte autora confessa na exordial ter sido vítima de golpe praticado por terceiro estelionatário. Segundo informa, no dia 22 de novembro 2023, recebeu uma ligação de um indivíduo que se passava por gerente do INSS, comunicando-a sobre um empréstimo indevido creditado em sua conta; ocasião em que lhe foi informado que seria creditado o total de R\$ 3.715,74 (três mil setecentos e quinze reais) a título de devolução dos descontos indevidos, com juros e correção, e solicitou que a autora transferisse o valor de R\$ 28.284,26 (vinte e oito mil, duzentos e oitenta e quatro reais e vinte e seis centavos) para uma conta indicada pelo suposto gerente. Ainda, narrou que, por ingenuidade e desconhecimento, realizou a transferência para AVR CONSULTORIA CONTÁBIL LTDA (CNPJ nº 52.850.894/0001-02).

Contudo, em que pese descrito na inicial o golpe que vitimou a parte autora, em momento algum, de forma objetiva e assertiva, apontou

qual teria sido a efetiva falha na prestação de serviço, capaz de imputar a instituição financeira requerida a responsabilidade pelos danos suportados ou seu dever de reparação.

(...)

Se por um lado, muitas vezes, há inegável falha na prestação dos serviços das instituições financeiras que, com sua negligência ou má prestação de serviços, acabam por permitir vazamento de dados cadastrais de seus correntistas, por outro, instigados ou cegados pela malandragem e lábria dos meliantes, há excessiva ingenuidade e falta de dever de cuidado do correntista, que se deixa levar por um engodo, muitas vezes fornecendo dados de extrema importância existentes para sua própria segurança ou realizando operações diretamente para os fraudadores.

Assim, de rigor analisar se há ou não culpa exclusiva da vítima/terceiro, capaz de ilidir a responsabilidade objetiva da instituição financeira requerida.

Como dominante na doutrina e jurisprudência, a teoria aplicada na responsabilidade civil é a teoria da adequação ou da causalidade adequada. Segundo a teoria, causa é “o antecedente não somente necessário, mas também adequado à produção do resultado danoso”. Assim, diante de uma situação concreta, será necessário a realização de um juízo de valor no qual se busca aferir a adequação de uma determinada conduta, de modo a concluir se esta é ou não adequada e idônea a produção do dano civil.

Portanto, havendo diversas condutas potencialmente lesivas, e que em uma primeira análise, todas parecem ter contribuído para o resultado lesivo, somente aquela conduta que for realmente determinante poderá ser considerada a causa.

(...)

No caso em tela, nota-se que as operações bancárias aqui impugnadas apenas ocorreram em razão da conduta negligente da parte autora, consumidor, que não zelou pela integridade das transações realizadas da sua conta para terceiros. Em outras palavras, sua fora a conduta decisiva, direcionada pelo engodo do terceiro fraudador, que acabou por culminar no

prejuízo sofrido.

Ora, como se percebe, pela descrição dos fatos na inicial, após receber a ligação de suposto gerente do INSS, seguindo suas instruções, a própria autora realizou a transferência para os fraudadores, acreditando estar restituindo o empréstimo creditado em sua conta indevidamente. Com sua conduta, portanto, acabou por permitir a concretização do engodo.

Infelizmente, tais fatos são cada vez mais recorrentes, num mundo que se mostra cada dia mais virtualizado. Cientes de tal realidade cabe não apenas às instituições financeiras, mas também aos usuários a tomada de medidas e cuidados cada vez maiores. Todavia, esse não fora o caso. O correntista autor teve comportamento extremamente ingênuo, não observando a cautela necessária e compatível com o homem médio, permitindo a atuação dos fraudadores.

Logo, em que pese a astúcia e audácia dos fraudadores, de se concluir que houve conduta negligente da parte autora, que com seu atuar, em situação que foge aos padrões de atuação do homem médio, deu acesso a todas as informações que os estelionatários precisavam para realizar o desvio fraudulento. Dessa forma, inegável que sua conduta foi a causa determinante para concretização do dano afirmado.

(...)

Destarte, pelo exposto, de se concluir pela culpa exclusiva da vítima/terceiro.

Sequer possível afirmar que o sistema de segurança do requerido deveria ter percebido as movimentações elevadas, que culminaram no prejuízo alegado, pois inexistem elementos nos autos para assim afirmar.

O banco comprovou fornecer aos seus clientes a segurança necessária para a transações bancárias, seja pelo ambiente virtual, seja pelas centrais de autoatendimento ou até diretamente nas agências bancárias.

Por fim, insta destacar que as instituições financeiras não têm o dever absoluto ou a possibilidade instrumental de conseguir impedir a ocorrência de todo e qualquer delito fora das agências bancárias, tampouco fiscalizar integralmente a atividade dos criminosos nas mais inovadores fontes de golpes.

Dessa maneira, no presente caso em análise, de se constatar que não houve má prestação do serviço bancário, nem violação a dever contratualmente assumido, de gerir com segurança as movimentações bancárias do cliente, até porque nem mesmo há evidência de que a transação indevida desviasse do perfil da parte autora.

A sentença apreciou detidamente as provas dos autos e concluiu, com acerto, pela responsabilidade exclusiva da autora, o que rompe o nexo causal com a conduta do Banco, conforme art. 14, § 3º, II, do CDC.

Repare-se que é irrelevante a natureza objetiva da instituição financeira, pois o rompimento do nexo causal afasta o seu dever de indenizar.

Além disso, a própria narrativa autoral bem demonstra ter agido de forma negligente quando, ao receber ligação de desconhecidos, seguiu suas orientações sem maiores diligências.

Não há que se falar em vazamento de dados, vez que informações cadastrais relativas a contas bancárias e benefícios do INSS não são, por si só, imputáveis à instituição financeira na medida em que constam de diversos bancos de dados.

Esse o entendimento deste Tribunal de Justiça em situações análogas:

Responsabilidade civil - Golpe do boleto falso - Indenizatória de danos materiais e reparatória de danos morais - Quitação de contrato de financiamento de automóvel - Encaminhamento de boleto fraudado por mensagem eletrônica à consumidora, por terceira pessoa, que agiu indevidamente em nome da instituição financeira, visando obtenção de vantagem indevida - CDC, art. 14, §3º, incisos I e II - Inexistência de falha na prestação do serviço bancário e culpa exclusiva de terceiro - Recurso da autora não provido.

(...)

À autoridade policial, a autora descreveu que por meio de site da ré emitiu o boleto para pagamento das parcelas restantes do financiamento de seu veículo (fls. 23/24). Todavia, verifica-se de fls. 25/37 que o boleto foi solicitado por meio de aplicativo de telefone celular denominado

Whatsapp, com indicação do número de telefone +55 11 4113-3998.

O pagamento do boleto foi feito no dia 10/2/2020, como se denota de fl. 39. O crédito não foi destinado à ré, mas à B2W Companhia Digital, inscrita no CNPJ/MF n.º 00.776.574/0001-56.

Da narrativa da autora não se extrai fato que dê ensejo à responsabilização civil da ré. O que se tem de certo é que alguém se passou pela ré, criou o boleto, enviou-o à autora e obteve vantagem indevida.

Ademais, nada há nos autos para demonstrar que algum funcionário da ré cometeu a fraude ou participou, de algum modo, para o evento, como alegou a autora. Observa-se, por relevante, que a própria autora disponibilizou ao falsário, pelo aplicativo de telefone celular, fotografia de folha de carnê emitido regularmente pela ré para pagamento das parcelas do financiamento (fl. 27), assim como seu nome e da sua genitora, data de nascimento e CPF (fl. 28). (Apelação Cível 1013486-03.2020.8.26.0562, 11ª Câmara de Direito Privado, rel. Des. GIL COELHO, j. 26/11/2021)

Confiram-se também julgados deste Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau a respeito da excludente de responsabilidade quando o consumidor não acessa os serviços da instituição financeira pelos canais oficiais:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO e CARTÃO CONSIGNADO. AÇÃO JULGADA IMPROCEDENTE.

I. CASO EM EXAME.

1. Autor ajuizou a ação sustentando ter recebido ligação telefônica de pessoa que se identificou como funcionário do Banco réu e INSS, precisando de informações para regularização do benefício previdenciário e, seguindo suas orientações, forneceu seus dados pessoais enviou cópia do documento pessoal e foto selfie, descobrindo posteriormente a contratação fraudulenta de 03 operações bancárias sem seu consentimento. Postulou pela declaração de inexistência dos contratos, repetição do indébito e indenização por danos morais. A sentença apelada julgou improcedente a demanda.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

(...)

4. Ausência de mínima prova de vazamento de dados.

A parte autora reconhece que, por canal não oficial, enviou selfie e documento, de maneira voluntária, ao falso atendente, e a seguir acessou links por ele enviados, levando à consumação das operações. Laudo pericial que atestou a adesão às operações pelo requerente. Financeira que meramente prestou o serviço para o qual foi contratada. Operações fraudulentas que decorreram de culpa exclusiva da vítima, agindo por ingenuidade ou negligência. Inexistência de condutas comissivas ou omissivas do réu a caracterizar falha na prestação de serviços. Fortuito externo que exclui o dever de indenizar. Incidência do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Incabíveis a restituição dos valores e a indenização por dano moral. Manutenção da improcedência da ação. (Apelação Cível 1036482-61.2023.8.26.0506, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2), rel. MARA TRIPPO KIMURA, j. 22/09/2025) (destaques meus).

Direito do consumidor. bancário. Apelação cível. Ação declaratória de inexigibilidade de débito com pedido de indenização por danos material e moral. golpe da falsa central de atendimento. fortuito externo. culpa exclusiva da vítima e de terceiros. WhatsApp. Canal de atendimento não oficial. vazamento de dados não comprovado. Inexistência de falha na prestação do serviço. Recurso conhecido e improvido.

I. Caso em exame

1. Autor alega ter sido vítima de golpe ao pagar parcela de financiamento por meio de boleto falso, emitido após contato com a central de atendimento do réu. O pagamento não foi reconhecido, e o autor busca a declaração de inexigibilidade do débito e reconhecimento dos pagamentos efetuados.

II. Questão em discussão

2. A questão em discussão consiste em saber se houve falha na prestação dos serviços pelo réu, consistente no vazamento de dados, e que teria viabilizado a prática de golpe.

III. Razões de decidir

3. O autor fez contato com fraudadores pelo WhatsApp não integrante dos canais oficiais da ré, e não comprovou que o terceiro fraudador

possuía informações sigilosas que fossem de titularidade exclusiva do réu.

4. Fortuito externo que afasta a responsabilidade da instituição bancária. Fato exclusivo da vítima ou de terceiros.

IV. Dispositivo

5. Apelação cível conhecida e improvida. (Apelação Cível 1004877-88.2023.8.26.0606, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2), rel. REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES, j. 05/06/2025)

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 vítima 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. (Apelação Cível 1009899-64.2024.8.26.0066, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2), rel. M. A. BARBOSA DE FREITAS, j. 30/05/2025)

Ante o exposto, pelo presente voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, majorando os honorários para 15% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual.

Defiro o pedido de fls. 186/189, devendo o Cartório cuidar para as anotações de estilo.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES
Relatora