



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000100468

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n° 1004522-31.2025.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelada MARIA CONCEICAO SANTOS DO NASCIMENTO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente), SANDRA GALHARDO ESTEVES E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

JACOB VALENTE
relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

**Apelação Cível n°:
1004522-31.2025.8.26.0114**

Apelante: BANCO AGIBANK S/A.

Apelada: MARIA CONCEIÇÃO SANTOS DO NASCIMENTO (JG)

COMARCA: CAMPINAS

VOTO 45.595

*INDENIZATÓRIA – Operações fraudulentas na conta-corrente, através de empréstimos seguidos de transferência via 'pix' para conta de terceiros, após a portabilidade do benefício da parte autora para a instituição financeira ré, sem o seu conhecimento - Pedido cumulado de indenização por danos morais em R\$ 15.000,00 - Contestação sob assertiva de ausência de falha na prestação dos serviços decorrente da culpa exclusiva da parte autora ao contrair empréstimo e transferir valores para terceiros - Pretensão julgada antecipada e parcialmente procedente em primeiro grau de jurisdição, ante o convencimento da falha na prestação dos serviços da instituição financeira ré, determinando o estorno das operações e devolução dos valores transferidos, mas sem que o episódio caracterize dano moral - Irresignação da instituição financeira ré insistindo na ausência de falhas, com pedido alternativo de afastamento da repetição de valores, sob pena de enriquecimento ilícito - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - Circunstância em que golpes, com muitas variações, se propagaram nos ambientes remotos desde a pandemia do COVID-19, com certa sofisticação tecnológica, de modo que cabe aos sistema de monitoramento dos agentes

financeiros/bancários, e congêneres, a identificação de acessos não autorizados ou movimentações 'fora do perfil' do cliente - Situação, no caso em testilha, que as movimentações nitidamente atípicas, e sequenciais, logo após a portabilidade do benefício da parte autora, deveria ter sido motivo de alerta e bloqueio provisório até confirmação da sua idoneidade pela instituição financeira ré - Aplicação do preceito da Súmula 479 do S.T.J. - Estorno das operações de rigor, com o retorno da conta-corrente ao status quo ante do dia da fraude - REPETIÇÃO - Valores transferidos dentro de quase o mesmo montante dos empréstimos contraídos, restando saldo positivo de R\$ 1,62 na conta - Situação em que não há que se falar na repetição das transferências via 'pix' a partir a anulação dos empréstimos, sob pena de enriquecimento ilícito da parte autora - Sentença ajustada nesse ponto - Apelação parcialmente provida.*

1 - Trata-se de ação declaratória de inexistência de relação contratual fundada em empréstimo contraído na conta-corrente da parte autora, seguidos de dois 'PIX' para desconhecidos e pagamento de boleto, em função de golpe perpetrado por terceiros que se passando de prepostos de uma ONG assistencialista sob o pretexto de entrega gratuita de cesta básica mensal capturou sua selfie e obteve os dados cadastrais sensíveis que permitiram fazer a portabilidade do benefício para a instituição financeira ré e ali consolidar as citadas operações. Imputa falha na prestação dos serviços da instituição financeira ré. Há pedido cumulado de indenização por danos morais em valor de R\$ 15.000,00 (fls. 16, item 'd'). Concedida a justiça gratuita e a prioridade de tramitação (fls. 32).

Na contestação de fls. 49/61 a

instituição ré aponta, no mérito, que não houve falha nos seus serviços ao receber a portabilidade do benefício e conceder o empréstimo requerido, sendo a transferência dos valores a terceiros de exclusiva responsabilidade da parte autora. Nega ocorrência de dano moral. Juntou documentos (fls. 62/82).

Na sentença de fls. 218/223 a pretensão foi julgada antecipada e parcialmente procedente pelo Juiz Daniel Ovalle da Silva Souza, ante o convencimento de que houve falha na prestação dos serviços da instituição financeira ré, eis que não demonstrou documentalmente a idoneidade das transações feitas na conta-corrente da parte autora, mas sem que o episódio ensejasse dano moral ante a culpa concorrente da última. Por consequência, determinou o cancelamento do empréstimo e a repetição 'dobrada' dos saques, além de arbitrar verba sucumbencial de 10% sobre a condenação em desfavor da instituição financeira ré.

A instituição financeira ré, inconformada, apela (fls. 229/237), reiterando, em síntese, os argumentos da sua contestação no sentido da ausência de falha da prestação dos seus serviços, não sendo responsável por ato de terceiro. Pede o afastamento da repetição de valores, sob pena de enriquecimento ilícito da parte autora.

Contrarrazões ofertadas as fls. 250/255, fechando-se o arco do contraditório.

É o relatório do essencial.

2.1 – DA ADMISSÃO DO RECURSO

A apelação de fls. 229/237, interposta em 09/09/2025, é tempestiva e com seu preparo comprovado a fls. 239, de modo que admitida nos termos dos artigos 932, inciso VIII; 1.007; 1.010, § 3º; e 1.012, do C.P.C., com a ratificação deste colegiado.

2.2 – DA RESPONSABILIDADE CIVIL NO RELACIONAMENTO BANCÁRIO

Leitura da inicial revela que a parte autora, pensionista, foi, ao que tudo indica, vítima de engenharia social consistente na atração do interesse de potenciais vítimas para um 'benefício assistencial', que, se olhado com maior rigor, não teria êxito para pessoas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mais acuradas, de modo que os alvos são, normalmente, aquelas de camadas mais pobres e menos esclarecidas, e, sobretudo, idosos (fls. 19).

E, de fato, diante do perfil da parte autora que não tinha o hábito de contrair empréstimos junto ao Banco Itaú (fls. 20), a portabilidade do benefício para a instituição financeira ré com operações imediatas de empréstimos e transferências para terceiros esgotando todo saldo (fls. 21/22), traz indícios de movimentação realmente atípica ao seu perfil de costume e de estelionato.

Por outro lado, a parte autora não nega que autorizou a captura da sua biometria da golpista 'Monique', mas os 'logs' das transações impugnadas de fls. 71/82 não trazem qual a geolocalização e/ou IP no qual elas foram realizadas a partir do 'mobile' (celular), ao que parece, da própria 'Monique'.

Tais golpes são amplamente conhecidos nos departamentos de segurança de qualquer instituição financeira minimamente organizada, de modo que é esperado que ofereçam serviços com tecnologia suficiente para segurança de dados e monitoramento permanente de transações fora do 'perfil' usual do cliente, inclusive com ajuda de inteligência artificial. Não se antevê qual seria a dificuldade da instituição financeira ré ter um algoritmo para analisar a movimentação usual de cada cliente e sistemas de biometria e monitoramento remoto em terminais de autoatendimento fora das suas agências. Por exemplo, o simples fato do correntista estar usando um telefone celular em geolocalização 'estranha' ao seu cadastro durante as operações seria suficiente para um sistema 'inteligente' bloquear o terminal até confirmação pessoal do cliente em mensagem de voz pelo próprio terminal de autoatendimento. Bastaria uma pergunta: você recebeu ligação de que sua conta estava com problemas?

Simple análise do extrato bancário de fls. 62/63 é suficiente para verificar que a recente conta-corrente da parte autora logo no início da relação contratual contraiu um empréstimo no 'teto' (R\$ 20.843,49) e, sequencialmente, pagou um boleto de R\$ 10.000,00 e transferiu R\$ 7.000,00 para 'Regis Matheus Ferreira Venancio', e no dia seguinte, esgotou o saldo com outro PIX para a mesma pessoa (R\$ 3.840,00). Posteriormente, no dia 10, houve outro crédito pessoal de R\$ 1.017,73, com o envio de PIX de R\$ 1.020,00 para

'Monique Marcelle Dalledonne de Nazareth'. E como a parte autora desconhecia que sua conta havia sido mudada de domicílio bancário, não soube a tempo de acionar o Mecanismo Especial de Devolução (MED) para tentar recuperar o prejuízo. E nesse interregno a instituição financeira ré não trouxe nenhum documento em que sua central de segurança houvesse enviado um 'SMS', e-mail ou contato do gerente para verificar se estava tudo bem com seu cliente.

Infelizmente, desde o tempo da pandemia do COVID-19 em que houve proibição de contatos houve uma migração geral para os ambientes remotos facilitando a ação dos golpistas, mas a tecnologia de segurança não foi atualizada para impedir/minorar essa situação recorrente.

Em resumo, existem duas situações corriqueiras no campo das fraudes bancárias: **a-)** o próprio correntista (ou seu mandatário) ao efetuar alguma transação na agência, em quiosque eletrônico ou em sítio da internet, tem sua operação 'interceptada' por terceiro ou mesmo a retenção indevida do seu cartão, para posteriormente serem feitos saques, compras e contratações fraudulentas, mediante a clonagem destes dados; **b-)** o estelionatário, mediante ardil, sequestro ou cárcere privado, fora da esfera de segurança da instituição financeira, consegue obter o cartão e senha ou estes dados para clonagem (situação verificada nas 'maquinetas' de intermediação de pagamento em alguns estabelecimentos comerciais), para posteriormente efetuar as operações fraudulentas.

No contexto da hipótese 'a', fica evidente o 'fortuito interno' pela falha na segurança, o que atrai a responsabilidade objetiva da instituição financeira. E é sobre essa hipótese que a jurisprudência sedimentou o dever da reparação integral, segundo o verbete da **Súmula nº 479** do Superior Tribunal de Justiça: **"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"**.

Já na hipótese 'b', apesar do aparente 'fortuito externo', eis que a instituição financeira não teria como evitar os crimes de 'meio', cabe a consideração em cada caso em concreto, para aferir se ela não podia 'evitar' as suas consequências.

Nesse contexto, como o relato na inicial é enquadrado na hipótese 'a' e a instituição financeira ré não demonstrou que seu sistema interno de segurança foi hábil o suficiente para impedir ou dificultar a consolidação de transações 'fora do perfil' do seu cliente, de modo que não há dúvidas da sua responsabilidade objetiva, resultando na obrigação de ressarcir os prejuízos materiais por aquele sofrido.

Assim, de rigor o retorno da conta-corrente ao *status quo ante*, ou seja, ao saldo existente antes de 06/01/2025, cancelando-se as transações de empréstimos e dos PIX's para Regis Matheus e Monique Marcelle. E como o valor somado dos 'PIX' e do boleto são equivalentes aos créditos dos empréstimos, restando um saldo positivo de R\$ 1,62 (fls. 62), de fato nada há a ser estornado para a referida conta, ficando, nessa parte, ajustada a sentença.

2.3 – DA SUCUMBENCIA

Estabelece o artigo 85 do Código de Processo Civil, com as alterações promovidas pela Lei 14.365/2022:

“§ 1º - São devidos honorários advocatícios na reconvenção, no cumprimento de sentença, provisório ou definitivo, na execução, resistida ou não, e nos recursos interpostos, cumulativamente.

§ 2º - Os honorários serão fixados entre o mínimo de dez e o máximo de vinte por cento sobre o valor da condenação, do proveito econômico obtido ou, não sendo possível mensurá-lo, sobre o valor atualizado da causa, atendidos: I – o grau de zelo do profissional; II – o lugar de prestação do serviço; III – a natureza e a importância da causa; IV – o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço.

§ 8º - Nas causas em que for inestimável ou irrisório o proveito econômico ou, ainda, quando o valor da causa for muito baixo, o juiz fixará o valor dos honorários por apreciação equitativa, observando o disposto nos incisos do § 2º.

§ 8º-A - Na hipótese do § 8º deste artigo, para fins de fixação equitativa de honorários sucumbenciais, o juiz deverá observar os valores recomendados pelo Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil a título de honorários advocatícios ou o limite mínimo de 10% (dez por cento) estabelecido no § 2º deste artigo, aplicando-se o que for maior.

§ 11 - O Tribunal, ao julgar o recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º, para a fase de conhecimento.

§ 14 - Os honorários constituem direito do advogado e têm natureza alimentar, com os mesmos privilégios dos créditos oriundos da legislação do trabalho, sendo vedada a compensação em caso de sucumbência parcial."

Dito isso, como o valor atribuído à causa não é de baixa monta (R\$ 20.843,89; fls. 16) e a sucumbência é recíproca, a verba honorária final fica assim distribuída: **a-)** 15% sobre o valor dos empréstimos anulados em favor dos advogados da parte autora; **b-)** 15% sobre o valor atribuído ao dano moral, em favor dos advogados da instituição financeira ré. Deve ser observada a regra do artigo 98, § 3º, do C.P.C..

2.4 - ANÁLISE FINAL

Estabelecida a fundamentação analítica determinada pelo artigo 489, § 1º, do C.P.C., conclui-se pela reforma da sentença para julgar parcialmente procedente a pretensão inicial para: **a-)** declarar a nulidade dos contratos de empréstimos realizados nos dias 06 e 10/01/2025; **b-)** retornar a conta-corrente ao *status quo ante* do dia 06/01/25, anulando os lançamentos dos dias 06, 07 e 10/01/25, sem repetição dos 'PIX's para não ensejar enriquecimento ilícito à parte autora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

3 - Destarte, nos termos acima especificados, **dá-se provimento parcial ao apelo.**

JACOB VALENTE
Relator