



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000220470**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004553-29.2024.8.26.0650, da Comarca de Campinas, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelado EDSON CROZARE (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: Negaram provimento 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 sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 16 de março de 2026.

**CASTRO FIGLIOLIA**

**relator**

Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº: 43183**

**APELAÇÃO Nº: 1004553-29.2024.8.26.0650**

**COMARCA: CAMPINAS**

**JUIZ: THIAGO DANTAS CUNHA NOGUEIRA DE SOUZA**

**APTE.: BANCO AGIBANK S/A**

**APDO.: EDSON CROZARE**

**APELAÇÃO – AÇÃO ORDINÁRIA, DENOMINADA DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. DEVOLUÇÃO DE VALOR E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE.**

**PRELIMINAR DE FALTA DE INTERESSE DE AGIR -** desnecessidade de esgotamento da via administrativa para ingresso com ação judicial - interesse processual presente na hipótese.

**CONTRATO DE EMPRÉSTIMO –** apelado que foi contatado por suposto funcionário do apelante, inúmeras vezes, até ser convencido a aceitar a liberação de valor indevidamente debitado de seu cartão - apelado que, enganado, passou a seguir orientações para viabilizar o suposto crédito – engodo que viabilizou um empréstimo não solicitado - engenharia social – imediata contestação do consumidor – prova de devolução ao apelante do valor emprestado sem solicitação no mesmo dia do suposto empréstimo - circunstância não explicada pelo banco - falha na prestação de serviços do apelante – ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira – caso fortuito interno – Súmula 479 do STJ – imperativa a declaração de inexigibilidade de débitos e consequente retorno *ao status a quo ante* - devolução dos valores debitados sobre o benefício previdenciário do apelado que se impõe – pedido de compensação totalmente descabido, ante a imediata devolução voluntária pelo apelado.

**Resultado: sentença mantida, nos termos do art. 252 do RITJSP – recurso desprovido**

Vistos.

A presente ação foi assim relatada: “EDSON CROZARE ajuizou ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de devolução de valores e indenização por danos morais contra BANCO AGIBANK S.A., alegando ter sido vítima de golpe praticado por terceiros que se passaram por representantes da primeira requerida, oferecendo valores a receber em razão de cobrança indevida em seu cartão. Segundo narra, posteriormente descobriu que em verdade o negócio oferecido se tratava de empréstimo consignado com a Ré, no valor de R\$ 54.177,14 que seria quitado através de 83 (oitenta e três) parcelas de descontos mensais e sucessivos diretamente na folha de pagamento do Autor, no valor de R\$1280,18 cada parcela, registrando boletim de ocorrência. Afirma que o requerido iniciou descontos indevidos em seu benefício previdenciário sem que tivesse contratado qualquer empréstimo ou cartão de crédito consignado. Requer a declaração de inexigibilidade dos débitos, a cessação dos descontos e a devolução dos valores já descontados, além de indenização por danos morais. O feito foi redistribuído a este Juízo às fls. 59. Gratuidade de justiça deferida em fl. 168. Petição inicial emendada às fls. 202/210. Tutela de urgência deferida às fls. 211/212. Regularmente citado (fl. 224), o Banco Agibank S.A. apresentou contestação com pedido contraposto 225/235), sustentando a regularidade da contratação realizada por meio eletrônico com biometria facial, alegando que os valores foram devidamente depositados na conta da autora e que eventual golpe teria sido praticado por terceiros sem sua participação. Argumenta pela ilegitimidade passiva e requer, em pedido contraposto, a devolução dos valores transferidos à autora. Réplica às fls. 365/368. Determinada a especificação de provas (fl. 369), o requerente manifestou-se à fl. 372 e o requerido à fls. 373”.

A demanda foi julgada nos seguintes termos: “Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido formulado por EDSON CROZARE em face do BANCO AGIBANK S.A., com resolução do mérito na forma do art. 487, I, do CPC, para: a) declarar a inexigibilidade dos débitos decorrentes do empréstimo consignado identificado às fls. 236/255 (contrato 1512852991); b) determinar a cessação imediata de todos os descontos relacionados a tais contratações no benefício previdenciário da autora; c) condenar o banco réu a

*restituir à autora todos os valores já descontados de seu benefício em razão das contratações ora declaradas inexigíveis, com correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça desde cada desconto e juros de mora desde a citação ou desde o desembolso, o que for posterior. Quando houver incidência de correção monetária e juros de mora, os débitos devem ser atualizados pela Selic. Não havendo incidência simultânea, a correção monetária deve ser pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo".* O dano moral não foi reconhecido. Em razão da sucumbência, o réu foi condenado no pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa.

Em sede de embargos de declaração, foi afastada a repetição dobrada de valores, sem modificação do resultado da ação (fls. 394/395).

Inconformado, o réu apelou (fls. 398/405). Arguiu, preliminarmente, a falta de interesse de agir, pois inexistente a pretensão resistida. No mérito, alegou, em síntese, a regularidade da contratação por meio digital. A higidez do negócio *pode ser verificada através do Certificado de Conclusão de Formalização Eletrônica, que registra o seu passo a passo com respectivos horários e datas, bem como dados do usuário.* Houve aceitação mediante envio de biometria facial. Refutou o dano material. É necessária a compensação com o valor depositado na conta do autor. Pelo que expôs, para tais fins pediu o provimento do recurso para o fim de a ação ser julgada improcedente.

O autor, em resposta (fls. 411/415), basicamente requereu o desprovimento do recurso. Pediu o reconhecimento do dano moral.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso de apelação foi interposto no prazo e regularmente preparado. Dessa forma, comporta conhecimento.

Afasta-se a preliminar de falta de interesse de agir, arguida pelo apelante. No caso, o exaurimento da via administrativa não é condição para o ajuizamento de ação na qual se busca a declaração de inexistência de relação jurídica. De resto, a postura do apelante no caso dos autos faz ver qual seria o resultado, se houvesse tal pedido. Além disso, consta dos autos que houve notificação do apelante, pelo PROCON de Campinas – fls. 22.

O direito da pessoa à obtenção do provimento jurisdicional não está condicionado ao esgotamento da via administrativa, sequer imposto por lei, conforme princípio da inafastabilidade da jurisdição, previsto no artigo art. 5º, inc. XXXV, da Constituição da República.

Afastada a preliminar, passa-se à análise do recurso.

Na parte que interessa ao desate do recurso, a questão foi assim dirimida: *“Impende registrar, por premissa, que ao banco réu incumbia o fardo probatório de demonstrar, documentalmente, a existência de relação contratual entre as partes, da qual supostamente decorreu a autorização para promover descontos no benefício previdenciário da parte autora. Esse ônus da prova, decerto, há de ser totalmente tributado ao banco réu, uma vez que a parte autora fundamentou seu pleito de declaração de inexistência de débito e reparação de danos materiais e morais em um fato negativo (nunca contratou). Tratando-se de demanda declaratória negativa não cabe à parte autora fazer prova da inexistência de relação jurídica entre as partes, antes competindo ao banco réu fazer a prova de existência de tal liame. Com efeito, sob a inspiração da teoria da distribuição dinâmica do ônus da prova (ou teoria das cargas processuais dinâmicas), incumbia ao banco réu, ao ofertar defesa substancial, postular e provar a inequívoca existência de relação jurídica com a parte autora. Some-se, ainda, a despeito da suficiência de referida teoria para nortear a correta distribuição do fardo probatório entre as partes demandantes, que tal incumbência também decorre da regra de inversão do ônus da prova prevista no microsistema consumerista (art. 6º, VIII), ante a desenganada hipossuficiência técnica da parte autora perante o banco réu, segundo as regras ordinárias de experiência. Os documentos juntados pelo banco réu com a contestação e em manifestações posteriores não têm o condão de comprovar a suposta contratação do empréstimo, porquanto produzidos unilateralmente e desprovidos de qualquer qualificação e assinatura da parte autora. Ainda que o réu alegasse que as cédulas de crédito bancário terem sido contratadas na modalidade eletrônica CEI com chip e biometria, em caso de impugnação pelo consumidor, tal como se dá na espécie, a mera captura facial e anexação de documentos pessoais não é suficiente para, por si só, e neste caso concreto, demonstrar tenha sido externada manifestação de vontade livre e consciente de contratar. A biometria pode ser facilmente obtida via internet ou*

*redes sociais por terceiro fraudador e não serve para expressar sua declaração de vontade. Quanto aos documentos pessoais, cediço, sob pena de se ignorar realidade social clarividente, que eles são exigidos e apresentados para uma miríade de situações, tanto em órgãos públicos como privados, sendo sua imagem e reprodução igualmente passíveis de serem obtidas mediante fraude ou sem o consentimento expresso de seu titular. Ademais, a ré não coleciona componentes de geolocalização, IP, horários reais do envio, visualização e aceite da proposta e assinatura eletrônica da parte autora. Nesse sentido, aliás, já se pronunciou o egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo em inúmeros casos parelhos. Confira-se: (...) Feitas essas considerações, à luz da realidade processual estampada na demanda vertente, há de ser tomada como verdadeira a afirmação feita pela parte autora, na inicial, de que não realizou o contrato de empréstimo apontado. O pedido contraposto formulado pelo banco, no sentido de que o autor devolva os valores supostamente liberados em sua conta não merece acolhimento. O autor nega categoricamente ter participado das operações de transferência dos valores, alegando que estes foram direcionados a terceiros sem sua anuência. Considerando-se que se reconhece a inexistência das contratações por falta de participação do autor, é coerente aceitar sua versão de que também não participou das movimentações financeiras subsequentes. Ademais, também cabia ao requerido comprovar que as operações de transferência foram realizadas com anuência da autora. Os valores liberados, portanto, não lhe aproveitaram, tendo sido transferidos fraudulentamente pelos mesmos agentes que realizaram as contratações indevidas. Por outro lado, o pedido de devolução das parcelas descontadas do benefício previdenciário da autora deve ser acolhido. Reconhecida a inexigibilidade dos débitos decorrentes das contratações fraudulentas, é consequência lógica a determinação de cessação imediata dos descontos e a restituição dos valores já subtraídos do benefício da requerente. Tal medida visa restabelecer o status quo ante e reparar o prejuízo patrimonial experimentado pela consumidora em razão da falha na prestação dos serviços bancários. Não assiste razão ao autor, contudo, quanto ao dano extrapatrimonial. Entendo ser indevida a indenização por danos morais, eis que os incômodos e desconfortos vividos pela autora não ultrapassam o campo dos meros aborrecimentos cotidianos, configurando-se mero dissabor. (...)”.*

A r. sentença deve ser mantida por seus próprios fundamentos, os quais ficam adotados como razão de decidir, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste tribunal, de seguinte teor: *“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando suficientemente motivada, houver de mantê-la”*.

Diga-se que o STJ entendeu válida a disposição, ao reconhecer *“a viabilidade de órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação do decisum”* (REsp. 662.272/RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha; REsp, 641.963/ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, REsp. 592.092/AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon e REsp. 265.534/DF, 4ª Turma – Rel, Min. Fernando Gonçalves).

Ao que constou da r. sentença, agregam-se os seguintes argumentos.

À hipótese incide o Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do artigo 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º:

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

*I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;*

*II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”*.

No caso dos autos, a despeito de a relação entre as partes ser de consumo, bem como ser absolutamente verossímil a versão do apelado e patente a hipossuficiência dele, desnecessária a inversão do ônus da prova, uma vez que cumpria ao apelante demonstrar o fato impeditivo do direito da parte contrária, nos termos do artigo 373, inciso II do CPC. Em outro dizer, o apelante tinha que comprovar que as alegações contantes da exordial e a operação impugnada era mesmo de responsabilidade do apelado ou que, sendo fraudulentas, ocorreram por culpa exclusiva dele – ônus do qual não se desincumbiu.

A análise dos autos não deixa dúvidas de que a operação foi mesmo fraudulenta.

Restou incontroverso que, em 07/02/2024, o apelado foi convencido por supostos agentes do apelante, após insistentes contatos, de que teria um valor a receber como estorno de débito indevido em seu cartão. A circunstância fez com que acreditasse que estava realmente tratando com um funcionário do apelante. Seguindo as orientações do suposto funcionário para efetivação do estorno, descobriu depois tratar-se na verdade de um contrato de empréstimo. Ao perceber que foi vítima de golpe, providenciou a devolução do valor. Não obstante, parcelas de R\$ 1.280,18 ainda têm sido descontadas sobre seu benefício previdenciário a título do referido empréstimo.

O apelado registrou boletim de ocorrência.

Verifica-se, portanto, que os golpistas tiveram acesso aos dados bancários do apelado antes do contato, inclusive aqueles que deveriam ser mantidos sob absoluto sigilo.

A prática forense demonstra que, infelizmente, são extremamente comuns fraudes de tal espécie, inclusive por meio de telefonemas em que o fraudador, na posse de dados sigilosos, induz os correntistas a realizar procedimentos por meio de *links* direcionados para páginas eletrônicas idênticas às dos bancos. Justamente pela alta incidência de tais fraudes, é obrigação legal das instituições financeiras dispor de sistemas de segurança e prestar informações ostensivas a seus clientes visando eliminar ou, ao menos, reduzir o risco de tais ocorrências.

No caso dos autos, conforme anotado, o apelado era abordado insistentemente para validação do suposto crédito. Ele foi induzido a aderir à aceitação. Trata-se da chamada engenharia social. Por meio do contato, os fraudadores acabaram por obter a concretização do negócio fraudulento.

Claramente o apelado acreditou que estava falando com funcionário da instituição financeira e que estava em ambiente eletrônico seguro.

O principal é que o evento não decorreu de culpa exclusiva do apelado ou de fato exclusivo de terceiro, mas de fortuito interno, inerente ao risco da atividade assumido pelo apelante ao disponibilizar uma gama de serviços on-line aos consumidores.

A jurisprudência se pacificou no sentido de que o fato de

terceiro apto a afastar a responsabilidade deve equiparar-se ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço. No caso dos autos, como dito, trata-se de caso fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Nesse sentido, confira-se o teor da Súmula 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”*.

Dessa forma, era mesmo medida que se impunha a declaração de inexigibilidade do débito impugnado.

Como anotado acima, a despeito de o apelado ter sido enganado pelos fraudadores – e, por isso, de alguma forma, ter contribuído para que o golpe fosse perpetrado –, a responsabilidade pelo evento não foi exclusivamente dele.

É medida básica de segurança das instituições financeiras proceder ao imediato bloqueio da transação, bem como fazer contato com seus clientes quando observada movimentação estranha. No caso, tudo indica que, ao suspeitar do golpe, o apelado já contactou o apelante, sem sucesso. Por óbvio, não tomadas tais providências simples, há contribuição decisiva da instituição financeira para a consumação do golpe. Por isso, devem ser canceladas todas as operações criminosas.

Insiste-se: é sabido que os sistemas de segurança dos bancos contatam os clientes e tomam providências outras quando percebem movimentações estranhas no uso de conta corrente, cartões e afins.

Foi o que se teve na hipótese dos autos.

É certo que o réu apresentou um contrato digital para concessão de empréstimo. Consta do documento a liberação do valor de R\$ 54.177,14. A negociação se iniciou no dia 07 e terminou em 08/02/2024 (fls. 236 e seguintes).

Entretanto, no caso, corrobora a versão do autor o fato de que de que tão logo o valor foi disponibilizado na sua conta do itau, ele providenciou a devolução ao apelante na exata quantia liberada - vide o TED de fls. 194.

O banco sequer explica tal pagamento.

Patente o dever de restituição dos valores descontados do

benefício previdenciário do apelado, sob pena de enriquecimento sem causa do apelante.

Trata-se da operação fraudulenta por excelência cuja higidez demanda confirmação do cliente para ser autorizada pela instituição financeira.

Ressalte-se que, embora seja recomendada a cautela por parte do consumidor, nas tratativas via telefone e *internet* conforme orientações do apelante, não há possibilidade de transferir a responsabilidade integral ao apelado pela fraude da qual foi vítima.

Insiste-se: no caso dos autos, não se afasta a hipótese de desvio de perfil do apelado, caracterizado pela operação em valor discrepante do uso regular da conta – pelo menos não se comprovou o contrário –, somado ao fato que, de imediato, houve contestação por parte do consumidor.

Ao não confirmar a higidez da operação, antes de autorizar a realização dela, o apelante contribuiu diretamente para o sucesso do golpe. Excluiu-se, assim, a culpa exclusiva do consumidor e, conseqüentemente, a hipótese de isenção prevista no art. 14, § 3º, II do CDC.

Em suma, é incontroverso o golpe que vitimou o apelado e a falha dos sistemas da instituição financeira. Por conta disso, não há como afastar a responsabilidade do apelante no caso vertente – não houve culpa exclusiva do consumidor –, sendo impositiva a declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados. Em outras palavras, desfeito o negócio por conta da fraude detectada, as partes retornam ao “*status quo ante*”, isso inclui todos os desdobramentos do ilícito operado através do contato via whatsapp, que refletiram sobre o benefício do apelado.

Na linha da responsabilidade da instituição financeira em situação assemelhada, tem-se a seguinte decisão do STJ:

*“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação*

*declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para*

*quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.” (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.).*

De resto, mostra-se totalmente despropositado o pedido de compensação, ante a comprovada devolução do valor pelo apelado.

Por fim, descabido o pedido de reconhecimento do dano moral, ante a inadequação da via eleita.

Pela sucumbência recursal, os honorários fixados como encargo do apelante são aumentados em 2% da base de cálculo eleita na sentença – acréscimo suficiente para remunerar a atividade desenvolvida pelo advogado do apelado nesta sede.

Nesses moldes, **nega-se provimento ao recurso.**

**CASTRO FIGLIOLIA**

Relator