



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001300974

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004993-05.2024.8.26.0010, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelado JOSÉ EUSTÁQUIO CHAVES TEODORO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 16 de dezembro de 2025.

WILSON JULIO ZANLUQUI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo: 1004993-05.2024.8.26.0010

Classe Processual: Apelação Cível

Comarca de Origem: Foro Regional de Ipiranga/1ª Vara Cível

Apelante: Banco Agibank S/A

Apelada: José Eustáquio Chaves Teodoro

Juiz(a) de 1º grau: Lígia Maria Tegão Nave

VOTO nº 1.492

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO. “GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE”. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO VIA BIOMETRIA FACIAL. - CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Aplicabilidade (Súmula 297/STJ). Responsabilidade objetiva que, contudo, não é integral, admitindo excludentes de ilicitude (art. 14, § 3º, II, do CDC). - DINÂMICA DOS FATOS. Autor que, ludibriado por terceiros estelionatários (engenharia social), forneceu dados e realizou procedimentos de segurança (selfie/biometria) acreditando tratar-se de portabilidade de dívida. Formalização de novos contratos de empréstimo. - FORTUITO EXTERNO E CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA/TERCEIRO. A fraude perpetrada mediante engenharia social, onde o consumidor participa ativamente da validação das operações (envio de selfie, documentos), rompe o nexo causal entre a conduta da instituição financeira e o dano. Inexistência de falha interna do sistema bancário. O Banco não pode ser responsabilizado pela falta de cautela do correntista em suas tratativas com terceiros fora do ambiente bancário oficial. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ ao caso concreto. - VALIDADE DA CONTRATAÇÃO. A instituição financeira comprovou a regularidade formal da contratação mediante assinatura eletrônica com biometria facial (selfie), tecnologia segura e apta a comprovar a autoria. O vício de consentimento (erro) provocado pelo terceiro fraudador não contamina a validade do serviço prestado pelo banco, que disponibilizou o crédito conforme contratado. - IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. Ausente o defeito na prestação do serviço bancário e configurada a culpa exclusiva de terceiro e da vítima, afasta-se o dever de indenizar e de anular o débito perante a instituição financeira, devendo o Autor buscar a reparação contra os autores do ilícito penal. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto por BANCO AGIBANK S.A. contra a r. sentença proferida pela MM. Juíza de Direito da 1ª Vara Cível do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Foro Regional do Ipiranga, Dra. Ligia Maria Tegao Nave, que julgou PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação ajuizada por JOSÉ EUSTÁQUIO CHAVES TEODORO.

A r. sentença declarou a nulidade das operações de empréstimo consignado nº 1515291365, 1515170594 e 1515086035, condenando a instituição financeira à restituição em dobro dos valores descontados e ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Inconformado, apela o Banco Réu. Em suas razões, sustenta a regularidade da contratação, realizada mediante biometria facial (selfie) e apresentação de documentos pessoais, o que comprova a autoria e a manifestação de vontade. Alega a ocorrência de fortuito externo e culpa exclusiva da vítima, uma vez que o Autor voluntariamente seguiu instruções de estelionatários fora do ambiente bancário (golpe da falsa portabilidade), rompendo o nexo causal. Defende a inexistência de falha na prestação do serviço, a impossibilidade de repetição em dobro e a ausência de danos morais. Subsidiariamente, pugna pela redução do *quantum* indenizatório e pela compensação dos valores creditados na conta do Autor.

Contrarrazões apresentadas às fls. 328/334, pugnando pela manutenção da sentença, reiterando a tese de inexistência de relação jurídica válida e a responsabilidade objetiva do banco pela fraude perpetrada.

Recurso tempestivo e preparado.

É o relatório.

Conheço do recurso, porquanto presentes os requisitos de admissibilidade recursal.

Respeitado o entendimento do D. Juízo *a quo*, a r. sentença comporta reforma integral.

A controvérsia reside na responsabilidade da instituição financeira por danos decorrentes de contratação de empréstimos consignados realizada mediante fraude perpetrada por terceiros ("golpe da falsa portabilidade"), com a participação,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ainda que induzida a erro, do consumidor.

Embora a relação seja de consumo e a responsabilidade do banco seja objetiva (art. 14, *caput*, do CDC e Súmula 297 do STJ), tal responsabilidade não é absoluta. O próprio Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 14, § 3º, inciso II, estabelece que o fornecedor não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Compulsando os autos, verifica-se que a fraude ocorreu por meio de engenharia social. O Autor narra ter sido contatado por supostos prepostos (terceiros fraudadores) via telefone/WhatsApp, que lhe ofereceram vantagens financeiras (portabilidade com juros menores). Acreditando na promessa de lucro fácil ou vantagem financeira, o Autor voluntariamente enviou documentos e realizou a biometria facial (selfie), procedimentos necessários para a formalização dos contratos junto ao Banco apelante.

A instituição financeira comprovou a regularidade formal das contratações.

Os dossiês de contratação acostados aos autos demonstram a captura da biometria facial do Autor em datas e horários compatíveis com as operações, além da geolocalização e confirmação via canais digitais (WhatsApp ou SMS).

A tecnologia de biometria facial é robusta e serve justamente para garantir que a pessoa contratante é a titular dos documentos. O Banco, portanto, cercou-se das cautelas devidas para identificar o cliente.

Ocorre que o vício de vontade do Autor não decorreu de falha no sistema do Banco, mas sim de ardil externo. Ao enviar sua biometria e confirmar a operação, o Autor entregou a "chave" de segurança aos estelionatários.

Nesse cenário, aplica-se o entendimento consolidado de que a engenharia social rompe o nexo de causalidade, caracterizando o fortuito externo. O banco não tem como fiscalizar ou impedir que o cliente, em sua esfera privada, mantenha conversas com terceiros e, iludido por propostas vantajosas, autorize



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

transações ou contratações.

A Súmula 479 do 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*") aplica-se a falhas de segurança interna (ex: abertura de conta com documento falso, vazamento de dados pelo banco, clonagem de cartão). Não se aplica, contudo, quando o próprio correntista, ainda que vítima de golpe, participa ativamente da operação validando-a biometricamente.

Confira-se o entendimento dominante acerca da questão estabelecido pela Corte Superior:

"RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. SAQUES. COMPRAS A CRÉDITO. CONTRAÇÃO DE EMPRÉSTIMO PESSOAL. CONTESTAÇÃO. USO DO CARTÃO ORIGINAL E DA SENHA PESSOAL DO CORRENTISTA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO. INEXISTÊNCIA. RESPONSABILIDADE AFASTADA. 1. Recurso especial julgado com base no Código de Processo Civil de 1973 (cf. Enunciados Administrativos n°s 2 e 3/STJ). 2. Controvérsia limitada a definir se a instituição financeira deve responder por danos decorrentes de operações bancárias que, embora contestadas pelo correntista, foram realizadas com o uso de cartão magnético com "chip" e da senha pessoal. 3. De acordo com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista. 4. Hipótese em que as conclusões da perícia oficial atestaram a inexistência de indícios de ter sido o cartão do autor alvo de fraude ou ação criminosa, bem como que todas as transações contestadas foram realizadas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista. 5. O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles. 6. Demonstrado na perícia que as transações contestadas foram feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes. 7. Recurso especial provido." (REsp 1633785/SP, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 24/10/2017, DJe 30/10/2017).

E, também:

"AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA. 1. TRANSAÇÕES CONTESTADAS FEITAS COM USO DE CARTÃO E SENHA PESSOAL DO CORRENTISTA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. IMPOSSIBILIDADE. MODIFICAÇÃO DO ACÓRDÃO ESTADUAL. NECESSIDADE DE REEXAME DO CONTEXTO FÁTICO-PROBATÓRIO. SÚMULAS 7 E 83/STJ. 2. AGRAVO IMPROVIDO. 1. Com efeito, no julgamento pela Terceira Turma do REsp n. 1.633.785/SP, firmou-se o entendimento de que, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista. 1.1. No caso, o Tribunal estadual, analisando todo o conjunto fático-probatório dos autos, afastou a responsabilidade da instituição financeira pelos danos narrados na inicial, ao argumento de uso indevido do familiar que detinha a posse do cartão e da senha bancária, visto que, estando na posse deles, poderia efetuar diversas transações bancárias, inclusive realizar empréstimos diretamente nos caixas eletrônicos, bem como que não ficou comprovada nenhuma fraude por parte do portador ou da participação dos funcionários do banco em nenhum ato ilícito. 1.2. Ademais, não há como modificar o entendimento da instância ordinária quanto à ocorrência de culpa exclusiva do consumidor sem adentrar no reexame do conjunto fático-probatório dos autos, o que encontra óbice no enunciado n. 7 da Súmula desta Corte. 2. Agravo interno a que se nega provimento." (AgInt no AREsp 1005026/MS, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 03/12/2018, DJe 06/12/2018).

A jurisprudência deste E. Tribunal de Justiça, em casos análogos, tem reconhecido a excludente de responsabilidade, conforme bem ilustram os precedentes anexados:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

"RESPONSABILIDADE CIVIL - Danos morais e materiais - Demanda julgada procedente - Afirmação da parte autora de ter recebido contato via SMS de fraudador e retornado ligação ao 0800 a ela informado, deixando-se, portanto, ser induzida e permitir o êxito da fraude, com a realização de empréstimo pessoal e transferência via Pix a terceiro desconhecido - Não há prova que o fraudador seja preposto da parte demandada ou que as informações do mentor da fraude tenham sido encaminhadas por algum de seus funcionários ou canais de atendimento - A parte requerida não teve nenhuma participação no ato ilícito ou contato com o fraudador - Autora que retornou ligação ao estelionatário, permitindo a ocorrência do golpe da falsa central telefônica - A conduta da parte requerente é que foi determinante para que o fraudador tivesse êxito na fraude - Culpa da própria apelada, o que afasta o dever da parte ré de indenizar (art. 14, § 3º, II, do CDC) - Precedentes - Recurso provido a fim de julgar improcedente o pedido, com inversão dos ônus sucumbenciais (art. 98, § 3º, do CPC)". (Apel n° 1047009-35.2023.8.26.0001, Rel. Des. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 28/04/2025).

E mais,

"Apelação - Ação de indenização por danos materiais e morais - Sentença de improcedência - Recurso da autora. Golpe da falsa central de atendimento - Fraude mediante transferências por Pix e transações em cartão de crédito - Autora que recebeu SMS acerca de compra desconhecida e entrou em contato com o número informado - Suposta central de segurança do requerido Nubank que teria convencido a autora a realizar transferências de valores para terceiro mediante Pix - Transferências e empréstimos contratados voluntariamente, sem participação do réu - Narrativa fática obscura e que não esclarece o contexto em que perpetrado o suposto golpe. Autora que, ademais, não adotou as precauções necessárias quando da realização das transações a fim de verificar a legitimidade daquele interlocutor - Situação que não evidencia negligência da instituição financeira ou ocorrência de fortuito interno (Sumula n° 479, do STJ) - Culpa exclusiva da vítima e de terceiro configurada - Aplicação do art. 14, §3º, inciso II, do CDC - Sentença mantida. Sucumbência exclusiva da autora - Honorários advocatícios majorados. Recurso improvido." (Apel n° 1013546-78.2023.8.26.0009, Rel. Des. Afonso Celso da Silva, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 10/04/2025).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

"BANCÁRIO. DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. "GOLPE DA FALSA CENTRAL" - Recebimento de SMS que informa a realização de operação não reconhecida (inexistente) pela parte e pede ao cliente que entre em contato com número de telefone informado na mensagem - Sentença de improcedência. INSURGÊNCIA DA DEMANDANTE. PRELIMINAR EM CONTRARRAZÕES. IMPUGNAÇÃO À JUSTIÇA GRATUITA. Rejeição. O demandado não trouxe elementos de prova ao presente incidente, resultando, pois, inalterada a presunção de veracidade da afirmação da demandante. Gratuidade mantida. Preliminar rejeitada. MÉRITO. TRANSFERÊNCIAS POR "PIX" E "TED" NÃO RECONHECIDAS. Alegação de falha na prestação dos serviços da instituição financeira demandada. Desacolhimento. As transações impugnadas decorreram de estelionato que se consumou por culpa exclusiva da vítima, a qual, acreditando conversar com prepostos do banco onde mantém conta corrente, forneceu dados pessoais e sigilosos aos fraudadores e permitiu acesso deles ao seu aplicativo bancário, mediante instalação de aplicativos de acesso remoto ("phishing"), o que culminou na transferência de valores a terceiros. Fraude que somente se consumou em razão da desídia da própria demandante, que deixou de conferir, com as cautelas de praxe, a veracidade da mensagem recebida por SMS e a real identidade da(s) pessoa(s) com quem tratava. Transações bancárias que não destoam do perfil de consumo da demandante. Inexistência de qualquer participação ou falha de segurança por parte do demandado. Culpa exclusiva da vítima e/ou de terceiros (art. 14, § 3º, II, do CDC). Pleitos repetitório e indenizatório, consequentemente, descabidos. Precedentes jurisprudenciais. Sentença confirmada pelos seus próprios e bem deduzidos fundamentos. Art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça. APELAÇÃO DESPROVIDA. Honorários sucumbenciais majorados, observada a gratuidade da justiça." (Apel nº 1010972-65.2023.8.26.0047, Rel. Des. José Paulo Camargo Magano, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma II (Direito Privado 2), j. 23/06/2025).

Com fulcro no entendimento doutrinário de Sérgio Cavalieri Filho, a distinção entre fortuito interno e externo reside no seguinte:

"Cremos que a distinção entre fortuito interno e externo é totalmente pertinente no que respeita aos acidentes de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consumo. O fortuito interno, assim entendido o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte de sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se a noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço. Vale dizer, se o defeito ocorreu antes da introdução do produto no mercado de consumo ou durante a prestação do serviço, não importa saber o motivo que determinou o defeito; o fornecedor é sempre responsável pela suas consequências, ainda que decorrente de fato imprevisível e inevitável. O mesmo já não ocorre com o fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação. Em caso tal, nem se pode falar em defeito do produto ou do serviço, o que, a rigor, já estaria abrangido pela primeira excludente examinada - inexistência de defeito (art. 14, § 3º, I)" (in, Programa de Direito do Consumidor, SP, Atlas, 2008. p. 256-257).

Quanto ao tema, o STJ entende:

A ocorrência de fortuito externo afasta responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras, por não caracterizar vício na prestação do serviço. Acórdãos REsp 1487050/RN, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 05/11/2019, DJe 04/02/2020, REsp 1557323/PR, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 06/02/2018, DJe 15/02/2018, REsp 1621868/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/12/2017, DJe 18/12/2017, Decisões Monocráticas, AREsp 1565550/RJ, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 30/06/2020, publicado em 10/08/2020, AREsp 1544152/SP, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 11/10/2019, publicado em 22/10/2019, AREsp 1415014/SP, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, julgado em 01/02/2019, publicado em 06/02/2019".

O Banco Apelante cumpriu sua parte no contrato: analisou o crédito, validou a identidade via biometria e disponibilizou o numerário na conta do Autor.

Se, posteriormente, o Autor transferiu esses valores a terceiros (ou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

permitiu que o fizessem) acreditando estar quitando outro empréstimo, tal fato foge à alçada de controle da instituição financeira.

Não é razoável impor ao Banco o papel de segurador universal de todas as condutas de seus clientes, especialmente quando estes agem com falta de cautela ao não verificar a veracidade das ofertas recebidas por canais não oficiais.

Desta forma, ausente o nexo causal, improcedem os pedidos de declaração de inexistência de débito, repetição de indébito e indenização por danos morais. O prejuízo material deve ser perseguido pelo Autor em face dos efetivos causadores do dano (os beneficiários das transferências fraudulentas indicados na inicial), e não contra o Banco que apenas forneceu o serviço de crédito validamente contratado.

Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PROVIMENTO ao recurso para reformar a r. sentença e julgar IMPROCEDENTES os pedidos iniciais, reconhecendo a validade das contratações e a inexistência de responsabilidade civil do Banco Apelante, ante a configuração de culpa exclusiva de terceiro e da vítima (art. 14, § 3º, II, do CDC).

Em razão da inversão do julgado, inverteo os ônus sucumbenciais. Condeno o Autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 12% sobre o valor atualizado da causa (já considerando a fase recursal), observada a gratuidade de justiça deferida (art. 98, § 3º, do CPC).

Ficam as partes desde já advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil. Ademais, considera-se prequestionada a matéria ventilada no recurso, sendo desnecessária a indicação expressa dos dispositivos legais, conforme entendimento consolidado do E. Superior Tribunal de Justiça (AgRg no REsp: 1470626 PE, Rel. Min. HUMBERTO MARTINS, j. 01/03/2016, Segunda Turma, STJ).

É como voto.

JULIO ZANLUQUI



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relator