



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000207498

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005184-09.2025.8.26.0077, da Comarca de Birigüi, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelado SEBASTIÃO IGNÁCIO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) 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 FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 12 de março de 2026.

RUI PORTO DIAS

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1005184-09.2025.8.26.0077

Apelante: Banco Agibank S/A

Apelado: Sebastião Ignácio da Silva

Comarca: Birigüi - 2ª Vara Cível

Juiz(a) de 1ª Instância: Lucas Gajardoni Fernandes

Voto nº 6297

Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenizatória. Sentença de parcial procedência. Irresignação do requerido. “Golpe da falsa central de atendimento”. Fraudadores que, por ligação telefônica, induziram o autor à contratação de empréstimos. Ausência de responsabilidade da instituição financeira. Culpa exclusiva da vítima, que não adotou as cautelas necessárias à realização de operações bancárias. Sentença reformada. Recurso provido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença proferida a fls. 209/211, que julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a nulidade dos contratos descritos na inicial e condenar a requerida à restituição dobrada dos valores indevidamente descontados. Em razão da sucumbência recíproca, as partes foram condenadas ao rateio das custas processuais e honorários advocatícios.

O réu apela a fls. 215/229 requerendo a inversão do julgado. Defende a regularidade da contratação impugnada e sustenta a culpa exclusiva de terceiros e do próprio consumidor, que não adotou as cautelas necessárias à prevenção de golpes financeiros. Requer a declaração de improcedência dos pedidos, ou, subsidiariamente, o afastamento da repetição do indébito na forma dobrada.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 230/231 e 239).

O apelado não apresentou contrarrazões.

Não consta oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Na inicial, o autor narra que foi vítima de golpe financeiro perpetrado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

por terceiros. Alega que, no dia 08/05/2025, recebeu ligação telefônica de suposto funcionário do banco réu com o objetivo de realizar a prova de vida. O autor seguiu as instruções fornecidas pelo interlocutor e, ao consultar o saldo bancário, constatou o crédito de R\$2.181,88 e R\$1.966,93. Em seguida, o suposto funcionário solicitou ao autor que realizasse a transferência dos valores, momento em que percebeu que se tratava de um golpe e, portanto, não efetuou o repasse de quaisquer quantias. Ainda assim, no dia 02/06/2025, notou a existência de descontos em seu benefício previdenciário em razão de suposto empréstimo consignado junto ao banco réu, que alega não ter contratado. Afirma que tentou restituir o crédito e cancelar o contrato junto à instituição financeira, sendo informado de que, após decorrido o prazo de sete dias, o montante poderia ser restituído com incidência de juros. Nesse contexto, ajuizou a presente demanda buscando o reconhecimento da nulidade do contrato, além da restituição dos valores subtraídos e indenização por danos morais, o que foi parcialmente acolhido em primeira instância, nos termos do relatório retro.

Respeitado o entendimento do juízo *a quo*, a sentença merece reforma.

É incontroverso que o caso apresentado se trata de golpe conhecido como “golpe da falsa central de atendimento”, no qual o golpista entra em contato com a vítima, se passando por preposto da instituição financeira, e a leva a realizar operações com o objetivo de fragilizar os dados da vítima, o que ocorreu com a apelada.

A relação jurídica havida entre as partes é típica de consumo e, portanto, inteiramente regida pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), plenamente aplicável à espécie, devendo ser dirimida à luz do referido diploma legal, nos termos, ainda, do que estabelece a Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, assim vazada: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Nesta Corte já foram julgados inúmeros casos semelhantes. O cliente do banco recebe ligação ou mensagem de falsário que, apresentando-se como preposto da instituição financeira, alega a ocorrência de transações suspeitas ou a existência de crédito ou benefício em favor do consumidor. Ato contínuo, o terceiro confirma dados e informações da vítima, que acaba por confiar no contato telefônico,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fragilizando sua segurança bancária ao seguir demais orientações dos golpistas.

No universo de ações desta espécie já julgadas, apesar do golpe ser muito semelhante em todas elas, há variáveis que devem ser examinadas individualmente caso a caso.

Na hipótese em comento, as transações impugnadas foram autorizadas pela própria parte autora, conforme se depreende dos documentos a fls. 118/147, que não adotou o nível de cautela esperado do homem médio, aceitando ajuda de terceiros desconhecidos para realizar operações bancárias.

Aliás, é de conhecimento notório a orientação dada por praticamente todas as instituições bancárias no sentido de não se fornecer quaisquer dados pessoais e sigilosos a quem quer que seja, em especial ao receber ligações e SMS, tampouco atender as solicitações de interlocutor desconhecido.

O demandante agiu de forma imprudente, o que caracteriza sua culpa exclusiva. No caso concreto, não há como admitir qualquer hipótese de responsabilidade, ainda que concorrente, com a instituição financeira.

Inexistem indícios ou elementos de provas do envolvimento da ré ou de seus prepostos nesta conduta ilícita. O autor agiu sem o mínimo cuidado, mesmo que de boa-fé, não havendo o que se falar em responsabilidade da requerida no caso concreto a justificar o acolhimento das indenizações pleiteadas.

Pondere-se que a mera condição de consumidor, idade avançada, baixa escolaridade ou quaisquer outros motivos, senão aqueles elencados expressamente na lei, não infirmam, *per se*, o negócio contratado.

Sobre o tema, confira-se a jurisprudência desta E. Corte:

Apelação. Ação Declaratória C.C. Reparação de Danos Materiais e Morais. "Golpe da falsa central". Fraudador que induziu apelante a baixar aplicativo em seu celular. Descautela da vítima. Ausência de falha na prestação do serviço. Culpa exclusiva da vítima. Sentença de improcedência mantida. Recurso conhecido e desprovido. (TJSP; Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1000513-66.2024.8.26.0597; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Sertãozinho - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/08/2024; Data de Registro: 07/08/2024)

APELAÇÃO AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA Golpe da falsa central de atendimento Sentença de procedência Recurso do banco réu Alegação de ilegitimidade passiva rejeitada Mérito Autora que foi vítima do "golpe da falsa central de atendimento", tendo franqueado informações pessoais e bancárias a terceiros fraudadores Transferências realizadas que destoam substancialmente do perfil de consumo da demandante Desídia da autora e falha no serviço de segurança do banco réu Culpa concorrente Prejuízo material que deve ser repartido em igual proporção pelas partes Danos morais não configurados Sentença reformada PROVIDO EM PARTE. (Apelação RECURSO Cível nº 1001870-69.2023.8.26.0483, Relatora ANA CATARINA STRAUCH, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 28/02/2024)

APELAÇÃO - CONTRATO BANCÁRIO - EMPRÉSTIMO CONSIGNADO - "GOLPE DA PORTABILIDADE" - CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR - Ação declaratória e indenizatória - Golpe da Portabilidade - Transferências via 'pix' em favor de terceiro - Ausência de falha na prestação do serviço - Culpa exclusiva do consumidor que não tomou as cautelas necessárias - Devolução dos valores descontados - Inexigibilidade - Não cabimento: - Não há que se cogitar em inexigibilidade de dívida,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tampouco repetição de indébito, se houve comprovação de que eles são originários de relação jurídica havida entre as partes, já que devidamente contratados por biometria facial e documento pessoal, ausente, portanto, o nexo entre a atividade da empresa e o ilícito ocorrido, amoldando-se a situação à excludente decorrente da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, prevista no inciso II, §3º, do artigo 14 do CDC. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1008462-02.2023.8.26.0590; Relator (a): Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/08/2024; Data de Registro: 07/08/2024)

Ante o exposto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso, para julgar improcedentes os pedidos.

Diante do resultado proferido, de rigor a redistribuição do ônus sucumbencial. A parte autora ficará encarregada do pagamento da integralidade das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa (art. 1.026, §2º, do CPC).

RUI PORTO DIAS

Relator