



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000309242

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005280-11.2024.8.26.0319, da Comarca de Lençóis Paulista, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelado LAURINDO PEDRO DE GODOY (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 PEDRO KODAMA (Presidente) E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 7 de abril de 2026.

DANIEL BLIKSTEIN
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 00801

Apelação nº 1005280-11.2024.8.26.0319

Comarca: Lençóis Paulista

Apelante: Banco Agibank S/A

Apelado: Laurindo Pedro de Godoy

Juiz(a) de Primeiro Grau: Natasha Gabriella Azevedo Motta

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E MATERIAL. Golpe da falsa “Central de Atendimento” ou “Falso Funcionário”. Sentença de procedência. Insurgência do banco réu. Autor que recebeu ligação de suposto preposto do requerido e aceitou orientação do fraudador, dando acesso aos seus dados bancários, que culminou na contratação de empréstimos consignados e cartão de crédito consignado. Golpe dependeu de atuação única e exclusiva da vítima. Ausência de cautela e diligência do demandante, que deve arcar com metade dos prejuízos materiais sofridos. Falha na prestação de serviço da instituição ré verificada. Movimentações financeiras que divergem do perfil do consumidor. Requerido que agiu de forma negligente. Hipótese de culpa concorrente. Réu que deve arcar com metade dos prejuízos materiais suportados pela parte autora. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Restituição dos valores descontados de forma simples, por falta de prova da má-fé do requerido. Danos morais caracterizados. Autor que não se beneficiou do dinheiro disponibilizado com o golpe e teve descontos em seu benefício previdenciário, verba de natureza alimentar. Quantum indenizatório reduzido para R\$3.000,00, patamar adequado aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Sentença reformada em parte. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 348/353, que julgou procedente ação declaratória c.c. indenização por danos morais e materiais, condenando o requerido ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Recorre o réu alegando, em síntese, regularidade da

contratação e dos descontos decorrentes; os contratos de empréstimo consignado e de cartão de crédito consignado foram formalizados mediante autenticação por biometria facial; deve ser afastada a condenação de restituição de qualquer valor ou, subsidiariamente, restituição na forma simples, tendo em vista a ausência de má-fé do apelante que justifique a restituição em dobro; deve ser afastada a indenização por danos morais ou, alternativamente, reduzido o valor arbitrado; requer a compensação dos valores com os débitos em aberto em nome do recorrido.

Recurso tempestivo, preparado e contrariado.

É o relatório.

Cuida-se de ação de indenização por danos morais e materiais, em que o autor alega em sua inicial que *“recebeu uma ligação da ré em setembro de 2024, onde a Requerida informou que o demandante possuiria um valor a receber em razão dos juros excessivos de empréstimo consignado”*.

“Entretanto, poucos dias depois, o Requerente constatou descontos em seu benefício previdenciário com a realização de dois contratos de nº 1517775298 e 1517729535. Bem como contratos de cartão de crédito consignado de nº 1517775300 e 1517775299.”

Aduz que houve abertura de conta corrente em seu nome perante o banco recorrido, a qual foi movimentada e *“os valores supostamente creditados por meio do empréstimo consignado e cartão RMC fraudulento transferidos para pessoas desconhecidas do autor.”*

Ao final, sobreveio a r. sentença que julgou procedente a demanda, com o seguinte dispositivo:

“Daí porque, ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos para, confirmada a tutela de urgência deferida às fls. 47/48, declarar a inexistência das relações jurídicas oriundas dos contratos números 1517775298, 1517729535, 1517775300 e 1517775299 e condenar o BANCO AGIBANK S/A a restituir a LAURINDO PEDRO DE GODOY, em dobro, os valores indevidamente descontados em razão das contratações inexistentes, acrescidos de juros e correção monetária a partir dos descontos, além de

suportar indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), atualizada monetariamente a partir do arbitramento e acrescida de juros moratórios desde o primeiro desconto indevido.

Nos termos do art. 389, parágrafo único, do Código Civil, incluído pela Lei n. 14.905/2024, a correção monetária será calculada pelo IPCA do IBGE.

Os juros de mora, por sua vez, serão calculados à taxa de 1% ao mês até o dia anterior ao da vigência da Lei n. 14.905/2024 e, a partir daí, pela taxa SELIC subtraída do IPCA, na forma do art. art. 406, do Código Civil.

Sucumbente, condeno o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e da verba honorária que arbitro em 10% do valor atualizado da condenação.”

Respeitado entendimento da douta Juíza *a quo*, há culpa concorrente no caso em exame.

Com efeito, o autor foi vítima do golpe da falsa central, contudo, indiscutível que a concretização do golpe dependeu de atuação única e exclusiva da vítima, pois ao receber ligação de suposto funcionário da instituição ré, informando sobre valor a receber decorrente de juros excessivos, seguiu orientação do fraudador e deu acesso direto de seus dados bancários ao estelionatário, que realizou empréstimos e fez transferências para terceiros.

Não comprovou o autor ter entabulado conversa por meio dos canais oficiais da instituição financeira, havendo desídia da sua parte ao permitir que terceiro estranho acessasse seus dados bancários.

Indiscutível que a responsabilidade do fornecedor pelo fato do serviço, segundo a lei consumerista, é de natureza objetiva, conforme o art. 14 do CDC, devendo a instituição financeira fornecer a segurança necessária em todas as transações disponibilizadas aos seus clientes.

No entanto, nos termos do art. 14, §3º, inc. II do CDC, a responsabilidade objetiva do fornecedor pode ser afastada no caso de culpa exclusiva do consumidor, ou atenuada, caso se caracterize a culpa concorrente.

No caso, ao seguir procedimentos que não orientam o padrão de qualquer instituição financeira, assumiu a autora o risco de realizar o negócio e concorreu para a ocorrência da fraude.

Não se ignora o número crescente de golpes praticados como no caso dos autos, mas também se sabe que são divulgadas nas grandes mídias, com certa frequência, informações a respeito de novos golpes praticados, alertando as pessoas a se atentarem para a veracidade de dados pessoais e bancários antes de efetuarem qualquer tipo de operação.

Por outro lado, embora tenha o banco réu alegado que a contratação foi regular, houve falha do serviço prestado que consistiu em não detectar as transferências atípicas e sequenciais logo após a contratação dos empréstimos fraudulentos, que destoaram do perfil do requerente, conforme bem consignado na r. sentença:

“(…).

Analisando os instrumentos contratuais trazidos pelo réu e os extratos juntados pelo autor, é possível extrair:

*(i) contrato nº 1517729535 – crédito pessoal consignado, celebrado em 05/09/2024, assinado através de biometria facial, com a liberação do valor de R\$ 7.2217,80, na conta bancária nº *****, em nome do autor junto ao banco réu (fls. 162/173), cujo valor, na integralidade, foi transferido, no mesmo dia, via pix, para Patrícia da Silva Nascimento, zerando o saldo da conta (fls. 44).*

*(ii) contrato nº 1517775298 – crédito pessoal consignado, celebrado em 06/09/2024, assinado através de biometria facial, com a liberação do valor de R\$ 8.877,00, na conta bancária nº *****, em nome do autor junto ao banco réu (fls. 174/185).*

No mesmo dia 06/09/2024 foram realizados dois saques fone, de R\$1.820,90 cada (fls. 44) e foi realizada a transferência de R\$ 7.500,00, via pix, para Renata de Jesus

Estevão, e uma TED para outra instituição financeira, no valor de R\$ 5.018,80, zerando o saldo da conta (fls. 44).

(iii) contrato nº 1517775299 – cartão consignado (RCC), celebrado em 06/09/2024, assinado por biometria facial (fls. 186/201).

O limite do cartão é de R\$ 2.601,28 (fls. 37).

(iv) contrato nº 1517775300 – cartão INSS consignando (RMC), celebrado em 06/09/2024, assinado por biometria facial, com limite de R\$ 2.601,28 (fls. 37).

Chama a atenção que as quatro contratações tenham se dado em dois dias seguindo (05/09/2024 e 06/09/2024), sendo que só em 06/09/2024 foram realizadas três contratações (um empréstimo consignado e dois cartões de crédito) mais dois saques fone.

Todos os valores disponibilizados pelo réu em razão dos empréstimos consignados números 1517775298 e 1517729535 foram transferidos, incontinenti, para terceiros.

Existem, portanto, fortes indícios de fraude. (...)

Como se vê, as transações financeiras são atípicas e destoantes do perfil do autor, que recebe benefício de R\$ 1.645,82, não possui histórico de realização de empréstimos consignados consecutivos ou rotineiros (fls. 30/38, 46).

O fato de ter sido disponibilizado crédito em conta bancária da parte autora não comprova a sua vontade livre de contratar, pois o que se deve analisar é se o empréstimo foi realizado com sua autorização.

Ressalta-se que a contratação eletrônica para as operações de empréstimos consignados em benefícios previdenciários é permitida, desde que observados os requisitos previstos nos incisos II e III, do artigo 3º, da Instrução Normativa nº 28/2008 do INSS, que trata da possibilidade de os titulares de benefícios de aposentadoria autorizar desconto no respectivo benefício, de valores referentes a pagamento de empréstimo pessoal.

Desse modo, não há dúvidas de que houve grave falha na prestação de serviços da instituição requerida, em especial ao deixar de adotar os mecanismos de segurança nas transações bancárias e proceder a abertura de conta sem observância das cautelas necessárias, de maneira que responde pelo dano causado, ante o risco de sua atividade (art. 14 do CDC; art. 927, parágrafo único, do CC; e Súmula 479 do STJ), mormente atualmente em que se multiplicam as fraudes praticadas por terceiros no âmbito das operações bancárias.

Assim, o caso é de hipótese típica em que ambas as partes tiveram participação no evento danoso, logo, admitida a concorrência de culpas, nos termos do art. 945 do Código Civil, em que cada uma responde na proporção de sua culpa.

Portanto, a falha na prestação do serviço é motivo para que o réu arque com a metade dos prejuízos materiais suportados pelo autor.

Neste sentido, julgados desta Casa:

“APELAÇÃO CÍVEL. Ação de indenização por danos materiais e morais. Fraude, por intermédio de suposto funcionário do réu. Sentença de improcedência. Relação de consumo. Pluralidade de operações e seus valores que claramente não correspondem ao perfil da autora. Falha na segurança do serviço prestado pelo réu. Guardião de meios de acesso (token) ao produto bancário que agiu de forma negligente. Culpa concorrente. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Precedentes desta C. Câmara. Sentença reformada. Sucumbência recíproca. Recurso provido em parte.” (TJSP; Apelação Cível 1003562-02.2020.8.26.0292; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacareí - Vara da Fazenda Pública; Data do Julgamento: 17/04/2024; Data de Registro: 17/04/2024).

“APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. DECLARATÓRIA. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO

JURÍDICA. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. DANO MORAL. GOLPE DA FALSA CENTRAL. RELAÇÃO DE CONSUMO. 1. CONTROVÉRSIA. Sentença de parcial procedência para declarar a inexigibilidade do empréstimo, com restituição dos valores indevidamente pagos de forma simples, e condenação da instituição bancária no dano moral. Insurgência recursal da instituição bancária requerendo a inversão do julgado. 2. IMPUGNAÇÃO À GRATUIDADE DE JUSTIÇA. Rejeitada. Presunção legal da pessoa natural que não foi afastada (CPC/15, art. 99, § 3º). 3. CONCORRÊNCIA DE CULPAS. Caracterizada. Deu um lado, a autora que, após receber telefonema de suposto funcionário realizou transações em seu celular, atendendo às solicitações do falsário, fragilizando seus dados pessoais. De outro lado, a instituição ré falhou na prestação dos serviços, eis que: a) as transações fogem ao perfil de consumo da autora; b) o banco foi comunicado no mesmo dia, e no dia seguinte quanto às operações, e nada providenciou; c) houve reconhecimento da fraude por outra instituição. 4. DANO MATERIAL. RESTITUIÇÃO DO INDÉBITO. Caracterização de fortuito interno. Incidência da Súmula 479 do C. STJ. Fixação que deve observar a gravidade da culpa, em confronto com a do autor do dano (CC/02, art. 945), de modo que a indenização da parte autora deve sofrer redução no percentual de 25%. Restituição do indébito de forma simples. 6. DANO MORAL. Caracterizado. Descontos indevidos em conta corrente da autora por contratações fraudulentas. Fixação em primeiro grau em R\$ 5.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Redução, porém, em 25%, em razão da culpa concorrente da autora (CC/02, art. 945). 7. RECURSO PROVIDO EM PARTE.” (TJSP; Apelação Cível 1000877-43.2022.8.26.0424; Relator (a): Luís H. B.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado;
Foro de Pariquera-Açu - Vara Única; Data do
Julgamento: 15/03/2024; Data de Registro: 15/03/2024).

Quanto ao dano extrapatrimonial, sem dúvida que o acontecimento teve o condão de provocar na autora preocupações, aflições, nervosismo e intranquilidade, trazendo sensações de insegurança e fragilidade que ultrapassam simples aborrecimentos aceitáveis da vida cotidiana, sem falar que houve desconto em benefício previdenciário, de natureza alimentar.

Observa-se do extrato de fls. 44/45 que o autor não se beneficiou dos valores disponibilizados, que foram integralmente transferidos para terceiros desconhecidos, comprovando cabalmente a fraude perpetrada. Ademais, houve descontos em seu benefício previdenciário, verba de natureza alimentar.

Assim, consideradas as circunstâncias peculiares do caso em análise, afigura-se razoável e proporcional reduzir a indenização para **R\$ 3.000,00** (três mil reais), como forma de compensação pelos prejuízos extrapatrimoniais experimentados pelo requerente, com incidência de correção monetária a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora de 1% ao mês do evento danoso, por se tratar de relação extracontratual (Súmula 54 do STJ), e índices dos artigos 406, § 1º e 389, parágrafo único, do Código Civil.

A restituição dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário será de forma simples, por inexistir comprovação de má-fé da instituição financeira.

Por fim, como a quantia dos empréstimos foi direcionada aos golpistas, não há falar em compensação.

Diante do decaimento em maior parte do banco réu, deverá arcar com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% do valor da condenação.

Destarte, o recurso deve ser parcialmente provido para o fim de reconhecer a culpa concorrente, determinar a restituição dos valores de forma simples e reduzir a indenização pelo dano moral.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, ficam expressamente prequestionados todos os artigos legais e constitucionais mencionados.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento ao recurso.**

DANIEL BLIKSTEIN

Relator