



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000265167

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007260-69.2024.8.26.0132, da Comarca de Catanduva, em que é apelante/apelado BANCO AGIBANK S/A, é apelada/apelante MARIA AUGUSTA DA SILVA (ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso de apelação interposto pela parte autora e deram provimento ao recurso de apelação interposto pela parte ré. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA E FLÁVIO PINELLA HELAEHIL.

São Paulo, 25 de março de 2026.

REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto n.º 284 - AC

Apelação Cível n.º 1007260-69.2024.8.26.0132

Apelantes: Banco Agibank S/A / Maria Augusta da Silva

Apelados: Banco Agibank S/A / Maria Augusta da Silva

Origem: Comarca de Catanduva – 2ª Vara Cível

Juiz(a) Prolator(a): Maria Clara Schmidt De Freitas

EMENTA: Apelação Cível. Direito do consumidor. Bancário. Operações bancárias em contexto de fraude. I. Caso em Exame 1. Ação indenizatória em que se busca a condenação do banco réu ao cancelamento de operações realizadas em nome da parte autora e ao pagamento de indenização por danos morais e repetição do indébito. A autora alega ter sido vítima de golpe, com operações bancárias realizadas sem sua anuência, que resultaram em descontos indevidos em seu benefício previdenciário. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em (i) definir se o banco réu tem a obrigação de cancelar as operações realizadas e (ii) se deve responder pelo pagamento de indenização por danos morais e repetição do indébito. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade do banco por fraudes depende da comprovação de falha de segurança. No caso, não há prova de que o golpe foi realizado devido a vazamento de dados do banco, de modo a configurar culpa exclusiva da consumidora e de terceiro. 4. A autora não se desincumbiu do ônus de provar falha nos serviços bancários prestados pelo réu, aplicando-se as excludentes do nexo de causalidade do art. 14, §3º, II, do CDC. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso da autora desprovido. Recurso do réu provido. Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos iniciais. Tese de julgamento: 1. A responsabilização do banco em fraudes depende da comprovação de uso de dados sigilosos vazados pela instituição financeira. Na ausência de provas de falha de segurança e havendo culpa exclusiva do consumidor, a responsabilidade do banco pela fraude é afastada.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 473/497, cujo relatório se adota, que, nos autos de ação indenizatória, julgou procedente o pedido, nos seguintes termos: “[...]Ante o exposto, *JULGO PROCEDENTES os pedidos, nos termos do art. 487, inc. I do CPC/2015, para DECLARAR a inexigibilidade em face da autora do débito decorrente da CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO N.º 1514349811 (fls. 26/32), TORNANDO DEFINITIVA A TUTELA DE URGÊNCIA CONCEDIDA A FLS. 59/61,*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PARA CESSAR OS DESCONTOS NO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO DA PARTE AUTORA REFERENTE ÀQUELE CONTRATO e CONDENAR a parte ré a pagar à autora danos morais de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) acrescido de correção monetária a contar da data da sentença (Súmula 362 do C. Superior Tribunal de Justiça) e de juros de mora a contar da data da contratação (16/04/2024) e a RESTITUIR de forma simples os valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora (comprovados pelos extratos do seu benefício previdenciário e cálculo), valores acrescidos de correção monetária de cada desembolso e juros de mora da citação. Até a entrada em vigor da Lei n. 14.905/24 (art. 5º, inc. II), a correção monetária será pela Tabela Prática do TJSP e os juros de mora serão de 1% ao mês; e, dali em diante, a correção será pelo IPCA (art. 389, par. único, do CC) e os juros pela diferença entre a Selic e o IPCA (art. 406 do CC). Condeno a ré, ainda, a arcar com as custas e despesas processuais, assim como com a verba honorária de 15% sobre o valor atualizado da condenação. E JULGO IMPROCEDENTE A RECONVENÇÃO, condenando a parte reconvinte a arcar com custas, despesas processuais e verba honorária de R\$ 1.000,00 nos termos do art.85,§ 8º do CPC. [...]”.

Inconformada, insurgiu-se a parte requerida (fls. 510/519). No mérito, sustentou, em apertada síntese, que não haveria ocorrido falha de prestação de serviço de sua parte, pois os danos descritos haveriam decorrido de fato exclusivo de terceiro e de culpa exclusiva da vítima, de modo que inexistiria dever de indenização. Argumenta ainda a regularidade das contratações que ocorreram por meio digital, mediante biometria facial, com a consequente inexistência de dever de indenização por dano material ou moral ante a inocorrência do ato ilícito praticado pelo recorrente. Sendo assim, pretende o provimento do recurso para que seja julgado totalmente improcedente o presente feito, ou subsidiariamente, a redução do valor fixado a título de indenização por dano moral.

Inconformada, insurgiu-se também a parte autora (fls. 522/541). No mérito, sustentou, em síntese, que a sentença merece ser parcialmente reformada para fins de condenar o requerido ao pagamento da repetição do indébito em dobro.

Houve contrarrazões (fls. 548/556 e 663/681).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Presente o pressuposto de admissibilidade recursal da tempestividade e regular o preparo do recurso interposto pelo requerido, a ser despiciendo o preparo relativo ao recurso interposto pela parte autora, em razão da concessão dos benefícios da justiça gratuita à parte apelante; os recursos são, pois, conhecidos e recebidos, admitindo-se os seus processamentos no efeito devolutivo.

Cuida-se de ação em que se busca a condenação do banco réu ao cancelamento de operações realizadas em nome da parte autora e ao pagamento de indenização por danos morais e repetição do indébito. A requerente informa que o Banco Agibank S/A teria realizado, sem sua anuência, operações bancárias de abertura de conta, envio de cartão, alteração de agência bancária, empréstimo consignado digital no valor de R\$903,19 e empréstimo crédito pessoal no valor de R\$2.602,52, com o consequente envio destes valores creditados na conta da autora através de PIX para a favorecida Roberta Bianca Pereira da Silva do Nascimento. A autora, narra pois, que teria sido vítima de um golpe, diante de comunicação telefônica recebida por terceira pessoa que se passava por atendente da empresa “Cartão de Créditos Mastercard’ e que, em razão dessa fraude, estão sendo descontadas parcelas dos empréstimos em seu benefício previdenciário.

Assim, cinge-se a controvérsia a definir se o banco réu tem a obrigação de efetuar o cancelamento das operações realizadas e se ele deve responder pelo pagamento de indenização por danos morais e repetição do indébito no caso em tela.

Como é cediço, o sistema de responsabilização civil no ordenamento jurídico brasileiro se ramifica em duas principais espécies, quais sejam, a responsabilidade civil contratual ou negocial, que consiste no dever de reparar danos causados em razão do inadimplemento obrigacional, e a responsabilidade civil extracontratual ou aquiliana, assim compreendida como aquela em que a obrigação de reparar decorre de um ato ilícito. Nas lições de Carlos Roberto Gonçalves:

"Embora a consequência da infração ao dever legal e ao dever contratual seja a mesma (obrigação de ressarcir o prejuízo causado), o Código Civil brasileiro distinguiu as duas espécies de responsabilidade, acolhendo a teoria dualista e afastando a unitária, disciplinando a extracontratual nos arts. 186 e 187, sob o título “Dos atos ilícitos”, complementando a regulamentação nos arts. 927 e s., e a contratual, como consequência da inexecução das obrigações, nos arts. 389, 395 e s., omitindo qualquer referência diferenciadora. No entanto, algumas diferenças podem ser apontadas: a) A primeira, e talvez mais significativa, diz respeito ao ônus da prova. Na responsabilidade

contratual, o inadimplemento presume-se culposo. O credor lesado encontra-se em posição mais favorável, pois só está obrigado a demonstrar que a prestação foi descumprida, sendo presumida a culpa do inadimplente (caso do passageiro de um ônibus que fica ferido em colisão deste com outro veículo, por ser contratual (contrato de adesão) a responsabilidade do transportador, que assume, ao vender a passagem, a obrigação de transportar o passageiro são e salvo (cláusula de incolumidade) a seu destino); na extracontratual, ao lesado incumbe o ônus de provar culpa ou dolo do causador do dano (caso do pedestre, que é atropelado por um veículo e tem o ônus de provar a imprudência do condutor). b) A contratual tem origem na convenção, enquanto a extracontratual a tem na inobservância do dever genérico de não lesar a outrem (neminem laedere). c) A capacidade sofre limitações no terreno da responsabilidade contratual, sendo mais ampla no campo da extracontratual. Com efeito, os atos ilícitos podem ser perpetrados por amentais e por menores e podem gerar o dano indenizável, ao passo que somente as pessoas plenamente capazes são suscetíveis de celebrar convenções válidas. d) No tocante à gradação da culpa, a falta se apuraria de maneira mais rigorosa na responsabilidade delitual, enquanto na responsabilidade contratual ela variaria de intensidade de conformidade com os diferentes casos, sem contudo alcançar aqueles extremos a que se pudesse chegar na hipótese da culpa aquiliana, em que vige o princípio do in lege Aquilia et levissima culpa venit. No setor da responsabilidade contratual, a culpa obedece a um certo escalonamento, de conformidade com os diferentes casos em que ela se configure, ao passo que, na delitual, ela iria mais longe, alcançando a falta levíssima. (Direito civil brasileiro, volume 2: teoria geral das obrigações / Carlos Roberto Gonçalves. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, fls. 363/364).

Ademais, estabelecem os artigos 927 e 186 do Código Civil que todo aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito, e fica obrigado a repará-lo. No caso em apreço, por se tratar de uma relação de consumo, incide à espécie a normativa atinente à responsabilidade por fato do produto ou serviço, mormente o artigo 14 deste diploma, que prevê que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Nesta senda, o Código de Processo Civil, em seu artigo 373, efetuou a distribuição legal dos ônus da prova, e, com isso, determinou que incumbe ao autor a prova



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do fato constitutivo do seu direito, e ao réu a prova dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor. Então, no caso vertente, com lastro no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, cabia à parte autora o ônus de provar que teriam sido preenchidos os requisitos para a responsabilização civil da parte ré, isto é, que esta teria praticado conduta defeituosa e, com ela, lhe causado danos, e, por outro lado, incumbiria à ré o ônus de provar eventuais fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da parte autora, como a eventual presença de excludentes da ilicitude ou do nexo de causalidade.

Depreende-se dos autos que se verificou a ocorrência do denominado “golpe do falso funcionário”, que descreve os casos em que os criminosos atuam por meio de contato telefônico, na qual se passam por representantes de banco ou outra instituição, de modo a ludibriar a vítima e obter seus dados. Nesta toada, em seguida, na torrente delituosa, munidos das informações bancárias necessárias, realizam diversas operações, tais como compras em cartão de crédito, empréstimos ou demais modalidades de movimentação de aplicações financeiras de titularidade da vítima, em benefício próprio.

No que concerne à matéria em apreço, sabe-se que as instituições financeiras atuam no âmbito na exploração do domínio econômico, e nesta linha podem, evidentemente sob regulamentação do Banco Central do Brasil, optar por implantar métodos modernos de movimentação bancária, e inclusive de contratação de serviços desta ordem, mediante assunção dos riscos inerentes, mormente ao eventualmente manterem sob seu exclusivo talante o objeto da prova, na medida em que os usuários não são aquinhoados com acesso à chave do sistema. Neste campo, os usuários se valem do sistema e de informações disponibilizadas pelo banco, de modo que cabe à instituição financeira a comprovação de sua ocorrência.

Portanto, muitas das operações bancárias que se distanciam daquelas usualmente celebradas pelo usuário estão sob o crivo da cabal comprovação pelo banco, que pode exponenciar os meios de controle de suas operações, ao exigir a identificação do usuário ou qualquer outro protocolo que entenda necessário, exatamente pela assunção da responsabilidade pelos bancos, no intento de propiciarem elevação de sua eficiência no mercado, mas frequentemente mediante desprezo de certa segurança neste campo. Por conseguinte, trata-se de caminho lícito e aberto aos bancos. A opção, outrossim, do sistema digital, ainda que evidentemente por meio de acordo com o usuário, enfeixa ampliação da responsabilidade das instituições financeiras, que enveredam por novo modelo de negócio por conta e risco próprios.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No presente caso, porém, diante das peculiaridades do expediente promovido pelos terceiros responsáveis pelo golpe, forçoso reconhecer que a cadeia de acontecimentos narrados não envolve falha na prestação do serviço do banco, por intermédio da assunção de medidas de segurança pertinentes, uma vez configurado fato exclusivo de terceiro e culpa exclusiva da vítima. Tal conclusão decorre de os dados da vítima terem sido dela mesma obtidas, sem indícios de qualquer falha de segurança imputável ao banco réu. Assim, a hermenêutica a incidir sobre Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça deve ser ponderada, haja vista que houve, no caso em questão, eventualmente falha na segurança pública ou a culpa exclusiva da vítima no que concerne à obtenção de seus dados e, por consequência, às operações realizadas com uso das informações bancárias.

Nesse cenário, apenas acaso a causa de pedir tenha lastro no puro e simples desconhecimento e consequente rejeição de eventual operação pelo consumidor, a atrair a imprescindível atuação da instituição financeira no sentido de demonstrar a inequívoca autoria pelo usuário, na medida em que a segurança em sentido amplo em relação à incolumidade do sistema cabe ao banco; por conseguinte, a alusão à captação mediante fraude da senha e dos atributos do cartão sem que se consubstancie interação física determinante como objeto da causa de pedir, em razão do categórico domínio da instituição financeira sobre o figurino da sistemática adotada e de sua arquitetura, não pode carrear a responsabilidade ao consumidor. No entanto, as causas de pedir que envolvam condutas conhecidas e externas, em que a sistemática adotada não seja a causa efetiva do dano, não podem conduzir à responsabilização do banco. Em que pese a documentação acostada aos autos pela autora indicar a verossimilhança das suas alegações e sua respectiva boa-fé, a prova produzida não é suficiente à satisfação da pretensão vazada.

No caso vertente, portanto, a parte autora não se desincumbiu do ônus de provar que o réu encampou conduta culposa, que pudesse ensejar a obrigação de reparação, nos termos dos supracitados artigos 927 e 186 do Código Civil, na medida em que não demonstrou a falha nos serviços bancários por ele prestados. Por conseguinte, na presente hipótese, aplicam-se as excludentes do nexo de causalidade inculpidas no artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, eis que os prejuízos foram sofridos, de forma indubitosa, por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Destarte, não se deve acolher o pedido de condenação do réu ao pagamento da indenização pleiteada.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Digno salientar que o banco réu apresentou nos autos os documentos de fls. 260/352, nos quais visualiza-se os contratos digitais formalizados entre as partes, mediante biometria facial da autora. O banco réu também comprova que os valores oriundos dos contratos de mútuo celebrados foram devidamente depositados em conta de titularidade da requerente. No mais, a requerente deixa transparecer em sua peça de ingresso que teria fornecido seus dados e documentos pessoais, bem como informações de cartões para os estelionatários em conversa via aplicativo de Whatsapp.

Nota-se que no presente caso não há prova de que o golpe foi realizado em razão do vazamento indevido de dados do consumidor. A autora apresentou o registro da mensagem recebida, a qual teria originado e iniciado os procedimentos que culminaram na fraude, na qual pode-se perceber que a requerente encaminhou foto do seu cartão de crédito aos golpistas, bem como de seus documentos pessoais, disponibilizando todos os seus dados à pessoa estranha por sua livre e espontânea vontade, o que representa excessiva falta de cautela da autora.

Sendo assim, no caso, aplicam-se as excludentes do nexo de causalidade inculpidas no artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, eis que os prejuízos foram sofridos, de forma indubitosa, por culpa da própria consumidora e de terceiro fraudador. Cumpre observar ainda que, até em razão da ausência de participação da pessoa responsável pela aplicação do golpe narrado pela parte autora na presente relação jurídica processual, não há provas, devidamente submetidas ao contraditório e à ampla defesa, que apontem, de maneira cabal, para a ocorrência do suposto sinistro.

A ausência de reponsabilidade da instituição financeira em casos semelhantes ao narrado nos autos encontra amparo em precedentes do Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo:

*APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. BANCO .
GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. INEXISTÊNCIA
DE PROVAS DE VAZAMENTO DE DADOS. INEXISTÊNCIA DE
FALHA DE SEGURANÇA. CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA .
EXCESSIVA FALTA DE CAUTELA. AFASTADA A*

RESPONSABILIDADE DO BANCO. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS INICIAIS. I . CASO EM EXAME 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais proposta por consumidor contra instituição financeira, após ter sido vítima de golpe conhecido como "falsa central de atendimento/falso funcionário", que resultou na realização de PIX fraudulento, contratação de empréstimo e pagamento de boleto. O autor alega falha de segurança do banco, solicitando a nulidade das operações e a devolução em dobro dos valores envolvidos, além de indenização por danos morais. II . QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) verificar se houve falha de segurança por parte do banco, que justificasse sua responsabilização pelas operações fraudulentas; e (ii) definir se o autor faz jus à indenização por danos materiais e morais decorrente da fraude. III. RAZÕES DE DECIDIR 3 . A responsabilidade do banco nos casos de fraude somente é configurada quando comprovado que o golpe foi possível em razão do vazamento de dados sigilosos da instituição financeira. No caso em análise, o autor não apresentou provas de que os criminosos utilizaram dados que somente o banco poderia deter, o que afasta a alegação de falha de segurança. O autor foi vítima de golpe de "phishing", no qual foi induzido a fornecer dados pessoais e realizar procedimentos sem a devida cautela, o que configura culpa exclusiva do consumidor, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor (CDC) . 4. Não houve falha na prestação de serviços por parte do banco, tampouco qualquer relação entre as operações fraudulentas e ações atribuíveis ao réu, de modo que não se configura o dever de indenizar por danos materiais ou morais. IV. DISPOSITIVO E TESE 5 . Sentença reformada para reconhecer a improcedência dos pedidos iniciais. Recurso do autor improvido. Recurso do réu provido. Tese de julgamento: 6 . A responsabilização do banco em fraudes decorrentes de golpes como o "falsa central de atendimento/falso funcionário" depende da comprovação de que os criminosos utilizaram dados sigilosos vazados pela instituição financeira. Na ausência de provas de falha de segurança e havendo culpa exclusiva do consumidor, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, a responsabilidade do banco pela fraude é



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

afastada. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, § 3º, II; CPC/2015, art. 85, §§ 2º, 11, e 98, §§ 2º, 3º. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 2.015.732/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 20/06/2023; TJSP, Apelação Cível nº 1001203-89.2022.8.26.0363, Rel. Des. Henrique Rodrigues Claviso, j. 21/11/2023. (TJ-SP - Apelação Cível: 10017823120238260095 Brotas, Relator.: Léa Duarte, Data de Julgamento: 08/10/2024, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), Data de Publicação: 08/10/2024).

Diante do exposto, com base na ausência de responsabilidade da instituição financeira ré no caso em tela, verifica-se que os pedidos formulados pela parte autora não merecem prosperar, de forma que a r. sentença proferida carece de reforma.

Diante do exposto, **nega-se provimento** ao recurso de apelação interposto pela parte autora e **dá-se provimento** ao recurso de apelação interposto pela parte ré, para fins de reformar integralmente a r. sentença e julgar improcedentes os pedidos formulados na exordial. Em razão da reforma da r. sentença, invertem-se os ônus sucumbenciais, com a condenação da parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, observada a gratuidade de justiça concedida. Em razão da ausência de fixação na r. sentença de honorários advocatícios sucumbenciais em favor dos causídicos do requerido, não há que se falar em fixação de honorários recursais, uma vez que esses não têm autonomia nem existência independente da sucumbência fixada na origem, segundo entendimento consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, a oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas n.º 211 do Superior Tribunal de Justiça e n.º 282 do Supremo Tribunal Federal). Ressalta-se que, se manifestamente protelatórios os eventuais embargos opostos, o embargante será condenado a pagar ao embargado multa não excedente a dois por cento sobre o valor atualizado da causa, ex vi do disposto no artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

REGIS DE CASTILHO

Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO