



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001296035

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007798-23.2024.8.26.0529, da Comarca de Santana de Parnaíba, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelado JOSÉ CARLOS DIAS FRAGA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2) 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ E DANIEL ISSLER.

São Paulo, 15 de dezembro de 2025.

MÔNICA SOARES MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 9502/2025

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE CONTRATUAL C.C REPETIÇÃO DE INDÉBITO EM DOBRO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. TRANSFERÊNCIA DO VALOR VIA PIX. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME - Apelação do réu contra sentença que reconheceu a inexistência de dois contratos de empréstimo, determinou a restituição dos valores descontados, em dobro, e condenou ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 2.000,00. O réu sustenta ausência de responsabilidade, alegando culpa exclusiva da vítima, por isso, requer improcedência dos pedidos ou, subsidiariamente, reconhecimento de culpa concorrente e redução da indenização.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO - Consiste em verificar a responsabilidade instituição financeira por empréstimos contratados mediante fraude praticada por terceiro, se há direito à indenização por danos morais e à restituição em dobro dos valores descontados, e ainda, se houve culpa concorrente da autora e a adequação da distribuição da sucumbência.

III. RAZÕES DE DECIDIR – Afastada preliminar de falta de interesse de agir – Aplicável princípio da asserção - Golpe da falsa central de atendimento - Ocorrência de falha na prestação do serviço bancário por ausência de mecanismos de segurança na contratação de empréstimos - Valores elevados e incompatíveis com o perfil do autor – Aplicação da Súmula 479 do STJ – Reconhecimento da culpa concorrente do autor - Colaboração ativa dele com a fraude ao fornecer dados pessoais e permitir captura de imagem – Repartição proporcional dos prejuízos entre as partes – Indevida restituição em dobro – Origem ilícita dos fatos - Engano justificável nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC – Afastamento da indenização por danos morais - Ausente violação aos direitos de personalidade e por se tratar de transtorno decorrente de conduta própria do autor – Readequação da sucumbência para distribuição proporcional entre as partes – Fixação de honorários advocatícios em 10% para cada recorrente – Exigibilidade da parte autora suspensa em razão da gratuidade de justiça.

IV. DISPOSITIVO E TESES – Recurso parcialmente provido para reconhecer a culpa concorrente do autor, afastar a devolução em dobro, a indenização por danos morais e limitar a restituição a 50% dos valores

descontados.

Teses de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente por falha na segurança de contratação de empréstimos, mesmo quando há fraude por terceiro. 2. A colaboração ativa da vítima na fraude configura culpa concorrente, autorizando a repartição proporcional dos prejuízos. 3. A restituição em dobro exige demonstração de má-fé, sendo indevida quando há engano justificável relacionado à origem ilícita das operações. 4. O dano moral não se configura quando o transtorno decorre de conduta imprudente da própria parte autora.

Legislação Citada: Artigos 14 e 42 do CDC. Súmula 479 do STJ.

Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível nº 1010001-86.2024.8.26.0066, Rel. Ricardo Pereira Júnior, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 23/09/2025. TJSP, Apelação Cível nº 1003182-20.2024.8.26.0136, Rel. José Paulo Camargo Magano, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2), j. 08/07/2025.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de nulidade contratual e reparação de danos materiais e morais julgada parcialmente procedente pela sentença de fls. 232/236, com declaração da nulidade contratual e condenação à restituição, em dobro, dos valores descontados bem como ao pagamento da indenização por danos morais no valor de R\$ 2.000,00.

O recurso é tempestivo, está devidamente preparado (fl. 266) e foi respondido.

Em suas razões recursais, o apelante alega, preliminarmente, a ausência de interesse de agir. No mérito, pretende a reforma da sentença para que seja afastada a condenação por danos morais ou, subsidiariamente, para que haja a sua redução. Requer, ainda, o reconhecimento da legitimidade do empréstimo, com o consequente afastamento da restituição em dobro dos valores e a validação do contrato celebrado.

Contrarrazões às fls. 330/336.

É o relatório. Passo ao voto.

Cinge-se a controvérsia à responsabilidade da instituição financeira apelante por suposta falha na prestação de serviços, com aptidão de ocasionar prejuízos à parte autora bem como à definição da extensão dos danos alegadamente sofridos.

De início, cumpre afastar a preliminar de ausência de interesse de agir suscitada pelo requerente, ante o preenchimento de todos os requisitos autorizadores para conhecimento do recurso.

Em que entendimento diverso, a irresignação recursal do réu comporta parcial provimento.

Na hipótese em análise, restou inequívoco que a parte autora

foi vítima de golpe praticado por terceiros, conhecido como golpe da falsa central de atendimento, pelo qual recebeu ligações telefônicas e um *link* a fim de cancelar um suposto empréstimo feito em sua conta. Em Boletim de Ocorrência (fls. 39/40), relatou o autor que, durante o contato, o fraudador afirmou a necessidade efetuar o cancelamento através de um *link* pelo qual o fotografou, e, nessa ocasião, foram contratados empréstimos nos valores de R\$ 10.807,94 e R\$ 9.737,64.

É certo que a parte autora se deixou enredar por fraude típica, realizando o solicitado por acreditar que o fazia para cancelamento do suposto empréstimo contratado. Entretanto, o valor elevado dos empréstimos, destoante do perfil de consumo do autor, demonstrava a provável ocorrência de fraude, a ensejar atitude pronta do réu, de bloqueio para fim de averiguação da veracidade da conduta, no que falhou.

Daí porque não se pode acolher a alegação de exclusivo fortuito externo visto que a falha de segurança no serviço prestado é manifesta, na medida em que à conduta incauta do autor uniu-se a responsabilidade objetiva do réu, revelando-se consistente nos autos a falha na prestação do serviço por ausência de segurança em relação à contratação de empréstimos pré-aprovados em valores elevados, e sem qualquer avaliação da condição econômica da contratante, com posteriores e seguidas transferências via *PIX* do valor dos mútuos.

Além disso, há entendimento consolidado na Súmula 479 do Colendo 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*”.

Em contrapartida, verifica-se uma evidente culpa concorrente da parte autora no caso em questão.

Como já considerado, o autor colaborou ativamente com a fraude, realizando tudo o quanto determinado pelo fraudador, acreditando tratar-se da central de atendimento, situação inverossímil diante da mínima evidência de credibilidade na situação fática.

Essa conduta desidiosa de realizar o quanto solicitado pelo desconhecido fraudador, sem se certificar da veracidade das informações, foi relevante também na concretização da operação, ainda que dissonante de seu perfil de uso do serviço.

Dessa forma, conquanto acertada a sentença ao reconhecer a falha na prestação do serviço de segurança prestado pelo réu, devem ser seus termos ajustados diante da inequívoca culpa concorrente da autora na hipótese, que orienta à repartição do prejuízo, no importe de 50% para cada parte, cabendo ao réu arcar com apenas 50% da restituição, devoluções e valores declarados inexigíveis, podendo haver compensação em relação às quantias eventualmente já descontadas do benefício do autor.

A participação ativa do autor na contratação bem como a existência de contrato celebrado ilicitamente afastam a incidência da devolução em dobro. Afinal, a situação dos autos se funda na operação realizada de forma ilícita pelo próprio autor e com credenciais verídicas cadastradas no sistema da instituição financeira, configurando hipótese de engano justificável, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, cabendo apenas a restituição simples dos valores pagos.

É devido, ainda, o afastamento da indenização por danos morais porque, tendo o autor procedido com incúria, fornecendo seus dados pessoais a terceiro de *sponte* própria, não pode pretender que o transtorno causado por seus próprios atos ganhe contornos de violação a seus direitos de personalidade, imputável ao réu.

O dano moral apenas se habilita à reparação quando atinge os direitos de personalidade do indivíduo, causando-lhe dor, sofrimento e ou constrangimento capazes de causar abalo emocional e psíquico, impondo radical alteração na rotina pessoal. Quando se tratam de incidentes e percalços na vida cotidiana, conquanto lamentáveis e desagradáveis, não têm o condão de repercutir no ânimo a ponto de ensejar a obrigação de indenizar, atingindo mais profundamente apenas as pessoas mais suscetíveis e sensíveis.

No mesmo sentido, seguem as jurisprudências:

Apelação Cível. Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Indenização. Golpe do falso funcionário. Transações bancárias atípicas. Contratação fraudulenta de empréstimo, transferências via PIX e pagamento de boleto. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Defeito na prestação do serviço. Perfil de consumo destoante. Dever de segurança não observado. Conduta negligente da autora ao compartilhar dados sensíveis. Culpa concorrente reconhecida. Compensação dos valores creditados na conta da autora. Vedação ao enriquecimento sem causa. Prejuízo a ser repartido igualmente entre as partes. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1010001-86.2024.8.26.0066; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Barretos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/09/2025; Data de Registro: 29/09/2025);

BANCÁRIO. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA C/C DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de procedência parcial. Recurso do demandado. GOLPE DA FALSA CENTRAL. EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIA VIA "PIX". Alegação de ausência de falha na prestação dos serviços. Acolhimento parcial. Comprovou-se nos autos que a autora recebeu ligações de um número de telefone idêntico ao de sua agência bancária, o que a fez acreditar que estava em contato com um correspondente do banco demandado, de forma que não seria possível exigir que desconfiasse da autenticidade do contato realizado. A utilização, pelos golpistas, de número telefônico idêntico ao da agência bancária na qual a demandante possui conta, com o intuito de praticar golpes contra os correntistas, caracteriza fortuito interno, de sorte que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, nos termos da Súmula 479 do STJ. Fraude que somente se concretizou devido à falha de segurança na prestação do serviço bancário, inerente ao risco da atividade. Todavia, a despeito da falha de segurança do banco, a conduta incauta da demandante contribuiu para a concretização da fraude, visto que informou aos golpistas sua senha pessoal e intransferível, permitindo a contratação dos empréstimos e da transferência via "pix". Prejuízos materiais que deverão

ser rateados entre as partes. Apelação parcialmente provida. Recurso da demandante. DANOS MORAIS. Alegação de configuração. Rejeição. Caracterizada a culpa concorrente, os danos morais não devem ser reconhecidos. Precedentes. Apelação desprovida. (TJSP; Apelação Cível 1003182-20.2024.8.26.0136; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Cerqueira César - 2ª Vara; Data do Julgamento: 08/07/2025; Data de Registro: 08/07/2025).

Nesse sentir, acolhem-se parcialmente as razões recursais do requerente.

Quanto aos honorários, o STJ, ao decidir o tema repetitivo 1076, fixou as seguintes teses:

"Tema nº 1.076 (STJ) - I) A fixação dos honorários por apreciação equitativa não é permitida quando os valores da condenação, da causa ou o proveito econômico da demanda forem elevados. É obrigatória nesses casos a observância dos percentuais previstos nos §§ 2º ou 3º do artigo 85 do CPC - a depender da presença da Fazenda Pública na lide -, os quais serão subsequentemente calculados sobre o valor: (a) da condenação; ou (b) do proveito econômico obtido; ou (c) do valor atualizado da causa. II) Apenas se admite arbitramento de honorários por equidade quando, havendo ou não condenação: (a) o proveito econômico obtido pelo vencedor for inestimável ou irrisório; ou (b) o valor da causa for muito baixo".

Diante do parcial provimento do recurso do réu, deixo de majorar os honorários advocatícios, em observância ao Tema nº 1.059 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que assim dispõe:

"A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação".

Reajusta-se, assim, a distribuição da sucumbência, a ser fixada de forma recíproca e proporcional, ficando ambas as partes condenadas ao pagamento das custas e despesas processuais, na proporção de metade para cada, além dos honorários advocatícios da parte adversa, que arbitro em 10% sobre o valor da causa para cada qual, nos termos do Art. 85, § 2º, do CPC, e vedada a compensação nos termos do § 14 do mesmo Artigo, ficando suspensa a exigência do autor pela gratuidade, enquanto subsistirem as razões que a determinaram.

Considera-se, ainda, prequestionada toda a matéria infraconstitucional e constitucional, sendo desnecessária a indicação expressa aos dispositivos legais, bastando a análise detida das questões postas.

Por fim, a mera insistência pelo inconformismo em embargos de declaração, ensejará a fixação de multa por eventual litigância de má-fé.

Posto isso, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

RECURSO.

MÔNICA SOARES MACHADO

Relatora