



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000233939

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008178-90.2024.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante JORGE ALVES SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO AGIBANK S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento 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, 18 de março de 2026.

DANIEL BLIKSTEIN

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1008178-90.2024.8.26.0482

Comarca: Presidente Prudente

Apelante: Jorge Alves Santos

Apelado: Banco Agibank S/A

Juiz(a) de Primeiro Grau: Leonardo Mazzilli Marcondes

Voto nº 00323

AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E MATERIAL. Golpe da falsa “Central de Atendimento” ou “Falso Funcionário”. Ligação telefônica informando sobre portabilidade para suposta redução dos juros de empréstimo consignado. Autor que seguiu orientação do falsário e forneceu cópia do documento pessoal, foto do cartão bancário e código de segurança para formalização do contrato encaminhado via SMS, além de foto tipo selfie. Conversas entabuladas por meio de canais não oficiais da instituição financeira. Realização de empréstimo e pagamento de boleto a terceiro estranho, ficando o autor com o valor do “troco”. Vazamento de dados pessoais do demandante não evidenciado. Golpe dependeu de atuação única e exclusiva da vítima. Ausência de falha na prestação de serviços da instituição financeira. Nexó de causalidade não demonstrado. Excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC. Sentença de improcedência mantida e confirmada. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 243/250, que julgou improcedente ação declaratória c.c. indenização por danos morais e materiais, condenando a parte autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% do valor da causa, observada a gratuidade de justiça.

Recorre o autor em busca da reforma da sentença, alegando, em síntese, que é proibida a contratação de empréstimos com autenticação por biometria facial, por aposentados, em conformidade com Instrução Normativa INSS/PRES nº 28/2008; inexistência de provas por parte a instituição financeira que comprove a regularidade da contratação; o contrato juntado aos autos não consta assinatura do recorrente, tampouco qualquer sinalização de que o mesmo tenha



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

anuído com as contratações; a apelada não comprovou as informações e sequer que as tratativas do empréstimo foram enviadas por meio de links do celular de titularidade do apelante, nem mesmo que, após a efetivação da negociação tenha sido remetido o contrato de empréstimo ao whatsapp ou e-mail do apelante; conclui-se que o banco não tomou as cautelas devidas quando da suposta contratação do empréstimo. Pede seja declarada a inexigibilidade do contrato e a devolução das parcelas a serem descontadas junto ao seu benefício, a serem pagas de forma dobrada; busca também a reforma da r. sentença para condenar apelante em indenização por danos morais, haja vista que houve dano à honra do apelante, pois seus dados bancários foram violados.

Recurso tempestivo, isento de preparo e contrariado.

É o relatório.

Cuida-se de ação de indenização por danos morais e materiais em que o autor alega que *“na data de 21 de fevereiro/24, trocou mensagens via fone e WhatsApp com o número 11-93473-8787, onde a pessoa se identificou como Lucas Reis, gerente autorizado do banco Agibank S/A, o qual lhe ofereceu uma portabilidade da conta corrente que possui junto ao Banco Mercantil do Brasil para o referido banco (Agibank S/A), alegando que iria baixar a prestação de empréstimo que o Requerente tem de R\$ 737,58 para R\$ 520,00”*, o que foi aceito.

Aduz que foi liberada a quantia total de R\$ 7.133,24, troco de R\$ 2.233,24 e estorno de R\$ 4.900,00, sendo que este valor foi devolvido por meio de boleto emitido em favor do beneficiário *“ODARA SOLUÇÕES E CONSULTORIA, CNPJ: 53.745.776/0001-05”*, seguindo as orientações do *“agente autorizado do banco Agibank”*, tendo ficado na posse de R\$ 2.233,24, conforme combinado na proposta.

Ocorre que *“na data de 07/03/24, quando o Requerente tirou seu extrato junto a agência do Banco Mercantil do Brasil, tomou conhecimento de que não foi realizada a portabilidade da sua conta benefício para o Banco Agibank S/A, mas que havia sido realizado um empréstimo consignado em seu benefício de valor R\$ 7.133,24, foi então que desconfiou de que as mensagens trocadas via WhatsApp, foram enviadas por um suposto fraudador, ou seja, que tinha caído no golpe do falso empréstimo.”*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em contestação, a instituição ré afirmou que inexistia qualquer irregularidade na contratação entabulada, não havendo que se falar em desconto indevido.

Ao final, sobreveio a r. sentença que julgou improcedente a demanda, a qual deve ser mantida.

Na hipótese, indiscutível que o autor contribuiu direta e decisivamente para a concretização e sucesso da fraude, pois ao receber ligação de suposto gerente de banco onde sequer mantinha relacionamento, seguiu as orientações passadas pelo golpista e forneceu cópia do documento pessoal, foto do cartão bancário (fls. 19/31), o código de segurança para formalização do contrato encaminhado via SMS pelo banco (fls. 32) e ainda permitiu que fosse feita foto tipo selfie (fls. 189).

Observa-se que o autor manteve conversas com o golpista por vários minutos e por pelo menos dois dias pelo aplicativo “WhatsApp”, inclusive houve chamada via “google meet”, tudo por meio de canais não oficiais da instituição financeira.

O apelante também não teve cautela e diligência necessárias ao realizar o “estorno” para empresa até então estranha ao negócio celebrado, sendo certo que o pagamento do boleto no valor de R\$4.900,00 foi em espécie, (fls. 49) ou seja, ao se dirigir à agência para sacar significativa quantia, teve a oportunidade de verificar diretamente na agência a regularidade da transação.

Ademais, o autor não juntou os *prints* completos das interações realizadas com o falsário, sequer esclareceu nestes autos os demais valores recebidos em sua conta na data dos fatos, de R\$4.580,00 e R\$1.505,00, relativos a contrato de empréstimo e cartão consignado (fls. 33).

Enfim, ao seguir procedimentos que não orientam o padrão de qualquer instituição financeira, assumiu o autor o risco de realizar o negócio e favoreceu 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.

Não evidenciada a ocorrência de vazamento de dados pessoais do demandante no caso, ressalta-se ser válida a contratação eletrônica de empréstimos com autenticação por biometria facial.

Portanto, conquanto as normas do Código de Defesa do Consumidor sejam, em tese, aplicáveis ao caso, não estão presentes os elementos autorizadores da inversão do ônus da prova, havendo excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC.

Neste sentido, julgados desta Casa:

“GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. Indenização por danos materiais e morais. Incidência do CDC. Inexistência dos requisitos autorizadores da inversão do ônus da prova. Ausência de verossimilhança. Substrato probatório constante nos autos demonstra não provada a falha na prestação de serviços pelo réu, consistente no alegado vazamento de dados. Demandante que não comprovou a ligação telefônica por transcrição. O número indicado não consta dos canais de atendimento do banco réu. Narrativas contraditórias no curso do feito, em confronto com a prova acostada aos autos. Constatada a desídia da apelante ao deixar de checar a veracidade dos fatos informados pela suposta preposta da casa bancária, antes de realizar os procedimentos que lhe foram instruídos, no intervalo de dois dias. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1023043-61.2023.8.26.0577; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/06/2024; Data de Registro: 20/06/2024).

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE CONTRATUAL COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Golpe da falsa central de atendimento – Alegação da autora ter havido contratação de empréstimos e de cartão de crédito consignado, sem o seu consentimento – Sentença que julgou parcialmente procedente a ação apenas para que o banco réu informe os dados do titular da conta beneficiada pela transferência pix feita pela autora – Pretensão da autora apelante de que a ação seja julgada totalmente procedente. INADMISSIBILIDADE: Conduta da

autora que constituiu causa eficiente do dano, por ter realizado as operações após contato mantido com estelionatário por aplicativo de mensagens. Ausência de falha na prestação de serviço da parte ré. Culpa de terceiro fraudador. Nexos causal rompido. Cerceamento de defesa não configurado. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1011309-33.2023.8.26.0248; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Indaiatuba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/06/2024; Data de Registro: 21/06/2024).

“APELAÇÃO – Ação de reparação por danos materiais e morais cumulada com pedido de declaração de inexistência de débito – Golpe da "falsa central telefônica" ou do "falso funcionário" – Recurso da parte autora. DA PRELIMINAR DE OFENSA AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE DEDUZIDA EM CONTRARRAZÕES – Não acolhimento - Razões recursais da parte autora que combatem adequadamente o entendimento exposto em sentença, permitindo a exata compreensão do inconformismo e propiciando o pleno exercício do contraditório - PRELIMINAR AFASTADA. MÉRITO – Autora que não comprovou ter entabulado conversa por meio dos canais oficiais da instituição financeira – Narrativa da recorrente sugere que a autora colaborou para a efetivação das operações impugnadas – Conjunto probatório aponta para inexistência de falha na prestação do serviço e que a conduta da parte autora foi determinante no sucesso da empreitada criminosa, de modo que o nexos causal foi rompido – Ainda, não restou evidenciado nos autos a ocorrência de vazamento de dados pessoais da demandante ou a existência de informações privilegiadas pelo terceiro – Transações que foram efetuadas pelo token habitual da autora – Prejuízo narrado que decorreu de culpa exclusiva da vítima e de fato de terceiro – Inteligência do artigo 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor – Precedentes desta Colenda Câmara – Pleito subsidiário de anulação da sentença para que seja incluída a empresa "Studio Varellos", favorecida pela transação impugnada, no polo passivo da lide – Narrativa da autora de que não tinha ciência sobre o favorecido pela operação que não se sustenta, uma vez que, no boletim de ocorrência, formalizado em data anterior ao ajuizamento da demanda, a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recorrente informa expressamente quem foi o beneficiário da transação – Pedido desprovido – Sentença mantida. CONCLUSÃO: AFASTADA A PRELIMINAR, NO MÉRITO RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1000706-23.2023.8.26.0369; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Monte Aprazível - 1ª Vara; Data do Julgamento: 20/06/2024; Data de Registro: 21/06/2024).

Destarte, de rigor a manutenção da r. sentença.

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

Ante o exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

DANIEL BLIKSTEIN

Relator