



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000156360**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009046-90.2024.8.26.0604, da Comarca de Sumaré, em que é apelante ALZITO ORNELAS PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO AGIBANK S.A, BANCO PAN S/A e BANCO MASTER 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: **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, 28 de fevereiro de 2026.

**DANIEL BLIKSTEIN**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1009046-90.2024.8.26.0604

Comarca: Sumaré

Apelante: Alzito Ornelas Pereira

Apelados: Banco Agibank S/A e outros

Juiz de Primeiro Grau: Carlos Eduardo Vieira Ramos

**Voto nº 00126**

**APELAÇÃO. Bancário. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais. Golpe da falsa portabilidade. Autor que, ao seguir as orientações de suposto representante de empresa de correspondência bancária, contratou empréstimo consignado e cartões de crédito consignado com os bancos réus, acreditando estar realizando portabilidade de empréstimo pretérito, com redução de juros. Transferência dos valores a terceiros após o crédito em sua conta. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva do prestado de serviços (súmula 479 do STJ). Estelionatário que teve acesso a dados sigilosos do consumidor, vazados pelo sistema bancário. Falha na prestação de serviços evidenciada. Conduta do autor, todavia, que contribuiu para o êxito da fraude. Culpa concorrente caracterizada. Prejuízos materiais que devem ser repartidos na mesma proporção entre as partes. Art. 945, do CC. Danos morais não configurados, diante da falta de cautela do autor. Recurso parcialmente provido.**

Trata-se de recurso de apelação (fls. 580/592) interposto contra a r. sentença (fls. 593/576) que julgou improcedentes os pedidos formulados por *Alzito Ornelas Pereira* em face do *Banco Agibank S/A*, *Banco Master* e *Banco Pan S/A* nesta Ação Declaratória de Inexistência de Débito cumulada com pedido de Indenização por Danos Morais, condenando o autor ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios devidos aos patronos da parte adversa, arbitrados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, suspensão a exigibilidade em razão de litigar sob o pálio da gratuidade de justiça.

Em suas razões recursais, reiterando os argumentos expendidos em sua petição inicial, busca o autor a reforma da sentença, com a inversão do julgado, para que seja reconhecida a falha na prestação dos serviços pelos bancos apelados e sua responsabilidade objetiva, nos termos do artigo 14, do

Código de Defesa do Consumidor. Para tanto, afirma a atipicidade das transações bancárias fraudulentas impugnadas e a anulabilidade dos negócios jurídicos por vício de consentimento. Assim, propugna o provimento do recurso a fim de que seja declarada a inexigibilidade dos débitos oriundos das contratações questionadas e a condenação das instituições financeiras ao pagamento de indenização pelos danos morais que lhe teriam causado (fls. 580/592).

Tempestivamente interposto e isento de preparo, recebe-se o recurso em seus regulares efeitos.

Apresentadas contrarrazões (fls. 597/618, 619/629 e 630/650).

Atribuído à causa o valor de R\$ 31.892,46 (trinta e um mil oitocentos e noventa e dois reais e quarenta e seis centavos), em 29/08/2024.

#### **É o relatório.**

Cuida-se de ação de conhecimento por meio da qual relatou o autor que teria negociado, por telefone, com um preposto de “Bradescard Soluções Financeiras” a portabilidade de um empréstimo contratado anteriormente por ele com o C6 Bank, com oferta de redução da taxa de juros de 12% para 1,5%. Contudo, posteriormente constatou se tratar de uma fraude, já que foram contratados, à sua revelia, um empréstimo consignado em seu nome junto ao *Banco Agibank S/A*, no valor de R\$ 9.984,53 (nove mil novecentos e oitenta e quatro reais e cinquenta e três centavos), e dois cartões de crédito consignados, sendo um junto ao *Banco Master*, no valor de R\$ 1.969,60 (mil novecentos e sessenta e nove reais e sessenta centavos), e o outro junto ao *Banco Pan S/A*, no valor de R\$ 1.907,93 (mil novecentos e sete reais e noventa e três centavos). Assim, com fulcro no Código de Defesa do Consumidor, pugnou pela declaração de inexistência dos débitos e condenação dos bancos réus ao pagamento de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) como indenização pelos danos morais que lhe teriam causado.

Pois bem.

Respeitado o entendimento adotado pelo magistrado de primeira instância, o inconformismo do autor merece parcial guarida.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inicialmente, é certo que o caso trata de nítida relação de consumo, aplicando-se, portanto, as disposições do Código de Defesa do Consumidor, inserindo-se no contexto dos artigos 2º e 3º e verbete 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Sendo assim, a responsabilidade das instituições financeiras, como prestadoras de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, nos termos do artigo 14, caput e §3º daquele diploma legal.

Na hipótese, a despeito do entendimento adotado pelo d. juízo *a quo* quanto à responsabilidade das instituições financeiras, verifica-se que há, de fato, nexos de causalidade entre os prejuízos sofridos pelo autor e a conduta assumida pelos prestadores de serviço, o que, entretanto, não afasta a parcela de culpa do próprio consumidor.

De acordo com a narrativa apresentada por ele em sua petição inicial, após ter recebido uma ligação de um terceiro informando-lhe sobre a possibilidade de portabilidade de um empréstimo contratado anteriormente por ele, com a redução da taxa de juros, encaminhou seus documentos pessoais e “selfie” ao golpista e, com a descoberta de que havia sido depositado numerário em sua conta corrente, realizou transferências para contas bancárias de Crystal Soluções Ltda e Mapfre Estornos e Recebíveis.

Não há dúvida do descuido do autor, que encaminhou cópia de documentos pessoais e “selfie” ao fraudador e, posteriormente, efetuou transferências de valores a estranhos, restando caracterizada, assim, a desídia do consumidor, que não adotou a cautela que dele se poderia esperar.

Por outro lado, contudo, apesar da parcela de responsabilidade do consumidor na facilitação da fraude, não há que se falar em culpa exclusiva da vítima, devendo os bancos também serem responsabilizados.

Assim, no caso, de rigor o reconhecimento da culpa concorrente das partes pelos prejuízos materiais decorrentes dos fatos narrados.

Isso porque não só as transações destoam do perfil do

consumidor, como é certo que os estelionatários possuíam informações privilegiadas sobre o empréstimo pretérito do autor com outra instituição financeira, demonstrando manipulação maliciosa de dados vazados pelo sistema bancário, já que a fraude se iniciou a partir do acesso a dados sigilosos de contato pessoal.

Como se não bastasse, as operações impugnadas foram realizadas sequencialmente, isto é, logo após o recebimento da importância objeto do mútuo, o montante foi integralmente transferido a terceiros.

É cediço que os bancos, ao se beneficiarem dos contratos fraudulentos, tornam-se credores e recebem a quantia dos novos empréstimos, sendo seu o ônus garantir a segurança das operações remotas e coibir fraudes facilitadas por eventuais vulnerabilidades em seus sistemas ou no tratamento de dados sigilosos.

Por conseguinte, não é razoável que as instituições financeiras se valham da conveniência e da eficiência dos contratos eletrônicos e remotos para alavancar seus negócios, e, ao mesmo tempo, invoquem a tese de culpa exclusiva de terceiro (fortuito externo) para se eximirem da responsabilidade por fraudes que ocorrem dentro de sua própria interface digital ou por meio de falhas em seus procedimentos de segurança.

Em ambiente virtual que exige a confiança do cliente, é dever intrínseco dos bancos garantir a inviolabilidade e a segurança das operações, de modo que a falha que permite a inserção dos golpistas na relação é um risco inerente ao negócio, e não um evento externo imprevisível.

A tese se encontra sedimentada com a edição da súmula 479 do 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”*.

Assim, evidenciando-se a culpa concorrente, conforme dispõe o artigo 945, do Código Civil, reconhece-se a inexigibilidade de metade do valor dos empréstimos impugnados, devendo as instituições bancárias ressarcir o autor de metade do prejuízo oriundo da fraude, incluída a metade dos encargos sobre ele incidentes, **a ser apurada em cumprimento de sentença.**

Neste sentido:

*AÇÃO DECLARATÓRIA C/C RESTITUIÇÃO DE VALORES. Transações bancárias, em cartão de crédito e conta corrente, não reconhecidas pela consumidora. Fraude bancária mediante a atualização de falso módulo de segurança. Sentença de procedência, para declarar a inexigibilidade dos débitos descritos na inicial e condenar a parte ré à restituição dos valores debitados da conta corrente da autora em razão dos pagamentos fraudulentos. Irresignação da parte requerida. Cabimento parcial. Transações bancárias que destoam do perfil de movimentações financeiras da parte autora, constituindo forte indicativo de fraude. Falha na prestação de serviço configurada. Responsabilidade objetiva. Aplicação do art.14 do CDC. Súmula 479 do STJ. Correntista que, sem cautela, digitou a senha do aplicativo do banco para telefone celular e do seu cartão de crédito, contribuindo para a fraude perpetrada. Culpa concorrente reconhecida. Inteligência do artigo 945 do Código Civil. Débitos declarados inexigíveis apenas em parte, permanecendo a autora responsável pela quitação de metade de seu valor, sem incidência de encargos ou tarifas. Ação julgada parcialmente procedente. Sucumbência recíproca configurada. Inaplicabilidade dos honorários previstos pelo art.85, §11, do CPC, diante do acolhimento parcial do apelo. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1108291-39.2021.8.26.0100; Relator (a): Walter Barone; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/07/2022; Data de Registro: 29/07/2022).*

*Apelação. Ação de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais. Sentença de procedência. Recurso do réu. Preliminar de ilegitimidade passiva. Teoria da asserção. Golpe da “falsa portabilidade”. Rejeição. Autora que, voluntariamente,*

*encaminhou documentos pessoais e “selfie” aos golpistas e, posteriormente, realizou diversas transferências para terceiros. Desídia do consumidor caracterizada, ante a ausência de precauções mínimas. Quadro fático dos autos, contudo, que também evidencia falha na prestação do serviço pela instituição financeira, tendo em vista que as operações realizadas destoam do perfil de utilização. Dever da instituição bancária de garantir a segurança e confiabilidade das transações, nos termos da Resolução CMN 4.968/2021. Jurisprudência do TJSP e do STJ. Culpa concorrente configurada. Prejuízo suportado pela autora que deve ser repartido entre as partes. Declarada a inexigibilidade de metade do débito. Danos morais não configurados. Precedentes deste E. Tribunal. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1002499-81.2024.8.26.0362; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 31/10/2025; Data de Registro: 31/10/2025).*

Por outro lado, não há que se falar em danos morais, porque, embora o autor tenha experimentado transtornos, frustração e prejuízo patrimonial, tais circunstâncias decorrem preponderantemente de sua própria conduta imprudente e da ação criminosa de terceiros, não configurando ofensa a direitos da personalidade imputável exclusivamente aos réus.

Diante da sucumbência recíproca, as custas processuais deverão ser divididas em 50% (cinquenta por cento) para cada parte, devendo cada uma delas arcar com os honorários advocatícios da parte contrária, que se fixam em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, observada quanto ao autor a suspensão da exigibilidade prevista no artigo 98, §3º, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento** ao recurso para reconhecer a inexigibilidade de metade dos valores das transações impugnadas, nos termos da fundamentação.

**DANIEL BLIKSTEIN**  
**Relator**