



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000224838**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017355-79.2024.8.26.0223, da Comarca de Guarujá, em que é apelante MARIA MADALENA SANTOS DE ALMEIDA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO AGIBANK S/A.

**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, 16 de março de 2026.

**MÔNICA SOARES MACHADO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Voto nº 9504/26**

**APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. CULPA CONCORRENTE. INEXIGIBILIDADE PARCIAL. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

**I – CASO EM EXAME:** Apelação da autora contra sentença de improcedência em ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais. Busca a autora a reforma alegando irregularidade das contratações, falha de segurança, incidência da Súmula 479 do STJ e necessidade de restituição em dobro, além de compensação moral. Contrarrazões sem preliminares.

**II – QUESTÃO EM DISCUSSÃO:** Saber se o banco responde objetivamente por operações realizadas mediante fraude, se há culpa concorrente da consumidora, se é cabível a inexigibilidade dos contratos e se são devidos danos materiais em dobro e danos morais.

**III – RAZÕES DE DECIDIR:** Fraude típica envolvendo sucessivas contratações e transferência imediata a terceiro – Falha de segurança do serviço configurada – Responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno – Súmula 479 do STJ – Participação ativa da autora no golpe – Fragilização dos dados admitida no Boletim de Ocorrência - Cumprimento de orientações do fraudador – Transmissão de dados sensíveis a terceiro desconhecido foi crucial para consumação do golpe – Culpa concorrente evidenciada - Inexigibilidade limitada a 50% do valor contratado – Impossibilidade de restituição em dobro diante da contribuição da autora com a fraude – Danos morais não caracterizados - Participação direta da vítima e ausência compromete configuração do dano extrapatrimonial.

**IV – DISPOSITIVO E TESE:** Recurso parcialmente provido para declarar a inexigibilidade de 50% dos valores contratados, com compensação dos valores eventualmente descontados da autora, mantida a improcedência quanto à restituição em dobro e aos danos morais.

**Teses de julgamento:** 1. Fraude bancária decorrente de fortuito interno gera responsabilidade objetiva da instituição financeira. 2. A participação relevante do consumidor autoriza o reconhecimento da culpa concorrente e a repartição proporcional dos prejuízos, não gerando repetição do indébito em dobro ou danos morais indenizáveis.

**Legislação citada:** CDC, art. 14; CC, art. 945.

**Jurisprudência citada:** (TJSP; Apelação Cível 1001261-77.2025.8.26.0431; Rel.: Daniel Issler; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VIII; J. 27/01/2026). (TJSP; Apelação Cível 1021463-98.2025.8.26.0100; Rel.: Thomaz Carvalhaes Ferreira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII; J. 05/12/2025).

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de reparação por danos morais, julgada improcedente pela sentença de fls. 263/266, cujo relatório adoto, que condenou a autora ao pagamento de custas e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade concedida.

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido.

Em suas razões recursais, a recorrente sustenta, em síntese, que não houve culpa exclusiva da vítima, mas sim, fortuito interno, invocando a Súmula 479 do STJ e a responsabilidade objetiva da instituição financeira. Alega ainda a necessidade de inversão do ônus da prova, não observado pelo juiz sentenciante na medida em que cabia ao banco acionar mecanismos internos para evitar a contratação irregular e a transferência imediata a terceiros. Busca a reforma da sentença para que seja reconhecida a procedência da ação para declarar a nulidade contratual entre as partes, condenando o réu à restituição dos valores contestados em dobro e a fixação da indenização por danos morais em razão da falha na prestação do serviço com o condão de lhe causar abalo moral indenizável.

Contrarrazões às fls. 288/299.

**É o relatório.**

**Voto.**

Cinge-se a controvérsia à responsabilidade da instituição bancária pela suposta falha na prestação de serviços, com aptidão de ocasionar prejuízos à parte autora bem como à definição da existência e extensão dos danos materiais e morais alegadamente sofridos.

Em atenção aos argumentos recursais, o recurso comporta parcial provimento.

Na espécie, a recorrente foi abordada por terceiro que, passando-se por funcionário do Banco Agibank, ofereceu-lhe uma proposta de portabilidade com promessa de troco de seus empréstimos consignados, mediante desconto em seu benefício previdenciário, condicionando a liberação à observância de determinadas instruções. Induzida pelo estelionatário, a autora acabou por contratar um empréstimo (nº 1519680571) no valor de R\$ 2.851,38, além de duas contratações de antecipação do pagamento do 13º salário da autora, sendo um deles no montante de R\$ 488,65 (nº 1519677432) e o outro no valor de R\$ 457,09 (nº 1519677434) e, em seguida, por realizar transferência via PIX, no montante de R\$ 3.797,12, destinada à conta de titularidade por ela desconhecida.

Em nítida relação jurídica submetida a controvérsia ao Código de Defesa do Consumidor, mormente às regras processuais protetivas, notadamente a de inversão do ônus da prova, incumbia ao banco réu comprovar a regularidade da contratação do empréstimo e da antecipação do pagamento do 13º salário, com portabilidade de benefício para a instituição, impugnados pela autora.

Ao invés disso, afirmou a contratação de portabilidade de

um empréstimo anteriormente firmado com outra instituição e que teria sido quitado com os mútuos contratados, carreando aos autos, no entanto, apenas três contratos, firmados em curto intervalo de tempo entre si e nos quais se observa o uso da mesma fotografia *selfie*, sem nenhuma prova de quitação do contrato mantido junto à outra instituição, fatos que, aliados à transferência imediata da quantia integral contratada para conta de terceiro, exigia do Apelado maior cautela na verificação da regularidade das operações.

A ausência de prova de que as contratações foram cercadas dos elementos garantidores da sua idoneidade bem como ter diligenciado o réu com vista aos bloqueios para a confirmação necessária em razão imediata transferência de valor, revelam falha na prestação do serviço, pois incumbia à instituição financeira adotar medidas eficazes para garantir a regularidade da operação.

Afinal, essa dinâmica verificada, de diversas contratações sequenciais, com tentativa de portabilidade do benefício da autora, que foi negada pelo banco emissor, seguidas de transferência via PIX para terceiro, constitui padrão típico de fraude, circunstância que impunha ao banco a imediata suspensão ou bloqueio das transações para averiguação, em observância ao dever de segurança e à boa-fé objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC e das diretrizes do Banco Central.

Portanto, não se pode acolher a alegação de exclusivo fortuito externo visto que a falha de segurança no serviço prestado é manifesta.

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”*.

Por outro lado, embora o réu não tenha apresentado elementos suficientemente robustos a evidenciar a higidez das contratações eletrônicas, também não se pode ignorar a participação ativa da autora na concretização do golpe, seja por ter seguido instruções do fraudador, seja por ter fornecido dados sensíveis, ou acesso ao aplicativo bancário (fls. 17/18), contribuindo de forma relevante para o resultado danoso.

Assim, reconhece-se a culpa concorrente, impondo-se a repartição proporcional do prejuízo.

A doutrina e a jurisprudência admitem a culpa concorrente do consumidor quando sua conduta contribui para a ocorrência do dano, impondo-se o cancelamento dos contratos e a repartição proporcional do prejuízo (art. 945 do Código Civil).

Dessa forma, do valor total das contratações (nº 1519680571, no valor de R\$ 2.851,38, nº 1519677432, no valor de R\$ 488,65 e nº 1519677434, no valor de R\$ 457,09), que alcançam a quantia de R\$ 3.797,12, cujo crédito foi inteiramente transferido a terceiros, declara-se exigível apenas 50% desse montante.

Ressalte-se que deverá ser procedido o cálculo necessário para compensação com os valores eventualmente já descontados da autora.

Nessa esteira e participação da autora nos fatos, não há como acolher a pretensão de se ver ela restituída em dobro das parcelas



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

eventualmente descontadas, uma vez que a hipótese fática não se subsume perfeitamente à autorização legal pra incidência do dobro.

Quanto ao pedido de indenização por danos morais, o Juízo de origem entendeu que os fatos não ultrapassaram os limites do mero aborrecimento, não havendo demonstração de prejuízo extrapatrimonial relevante com liame causal estabelecido.

Não se pode olvidar, ainda, de que a autora disparou toda a movimentação bancária indevida de *sponte propria*, contribuindo para que os fatos tenham se dado como observado no feito, não se alcançando da conduta imprudente dela se abstrair para pretender que o transtorno causado pelos próprios atos dela ganhe contornos de violação a seus direitos de personalidade, imputando-os ao recorrido.

A jurisprudência desta Corte tem se posicionado no sentido de que, embora a fraude bancária configure falha na prestação do serviço, o reconhecimento do dano moral exige demonstração de repercussão efetiva na esfera íntima do consumidor, o que não se verifica de forma suficiente nos autos, sobretudo diante de sua participação ativa na fraude.

Nesse sentido:

DIREITO DO CONSUMIDOR – AÇÃO PARA RESTITUIÇÃO DE QUANTIA E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - GOLPE DA FALSA CENTRAL – REPRESENTANTE DA PARTE AUTORA MANTEVE CONTATO COM GOLPISTA E ATUOU DE FORMA A PERMITIR A CONSECUÇÃO DA FRAUDE – DEVER DE CUIDADO NÃO OBSERVADO PELO CONSUMIDOR – FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS TAMBÉM VERIFICADA – CULPA CONCORRENTE – INTELIGÊNCIA DO ART. 945 DO CC - RESPONSABILIDADE A SER DIVIDIDA ENTRE AS PARTES, EM IGUAL PROPORÇÃO – DANOS MORAIS NÃO CARACTERIZADOS – APELO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001261-77.2025.8.26.0431; Relator (a): Daniel Issler; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro de Pederneiras - 2ª Vara; Data do Julgamento: 27/01/2026; Data de Registro: 27/01/2026);

APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. CONSUMIDOR. GOLPES. FALSO FUNCIONÁRIO. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CULPA CONCORRENTE. AUSÊNCIA DE CAUTELA DA CORRENTISTA. TRANSAÇÕES ATÍPICAS. FALHA DE VERIFICAÇÃO DOCUMENTAL NA ABERTURA DE CONTA. AFASTAMENTO DA INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS. I. CASO EM EXAME. Ação originária em que ambas as corrés apelam contra sentença que as condenou solidariamente à restituição de R\$ 49.870,00 e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$

5.000,00. A parte apelada foi vítima de um golpe conhecido como "falso funcionário do banco", onde fraudadores realizaram transações financeiras não autorizadas em sua conta. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. Consiste em determinar a responsabilidade civil das instituições financeiras pelos danos materiais e morais sofridos pela apelada, além de avaliar a contribuição da vítima na consumação do golpe, considerando a falha na prestação de serviços e a conduta imprudente da consumidora. III. RAZÕES DE DECIDIR. Afastam-se as preliminares de cerceamento de defesa e ilegitimidade passiva, pois as instituições financeiras têm responsabilidade objetiva pelos danos causados à consumidora. Reconhece-se a culpa concorrente, uma vez que a autora agiu de forma imprudente ao seguir instruções de fraudadores, enquanto as instituições financeiras falharam, respectivamente, em detectar e impedir transações atípicas ou suspeitas e no procedimento de abertura de conta bancária. IV. DISPOSITIVO E TESES. Recursos parcialmente providos. Divisão da condenação por danos materiais (1/3 cada parte), sem solidariedade, com afastamento da indenização por danos morais. Teses de julgamento: 1. Reconhecimento de culpa concorrente entre as partes. 2. Falha na prestação de serviços pelo banco em não detectar operações atípicas e da outra corretora de valores na abertura de conta irregular. 3. Quebra do nexo causal para a ocorrência de abalo moral por culpa da própria vítima na origem. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, caput e §1º; Código Civil, art. 945; Código de Processo Civil, art. 355, I; art. 85, §2º. Jurisprudência Citada: STJ, REsp 1.349.894/SP, Rel. Min. Sidnei Beneti, j. 04.04.2013; TJSP, Apelação Cível 1010975-49.2023.8.26.0005, Rel. José Marcelo Tossi Silva, j. 22.01.2025; TJSP, Apelação Cível 1011859-08.2024.8.26.0114, Rel. Francisco Giaquinto, j. 17.01.2025; TJSP, Apelação Cível 1003418-27.2023.8.26.0323, Rel. João Battaus Neto, j. 15.10.2025; TJSP, Apelação Cível 1033339-56.2024.8.26.0562, Rel. Sidney Braga, j. 03.10.2025; TJSP, Apelação Cível 1121144-75.2024.8.26.0100, Rel. José Paulo Camargo Magano, j. 24.06.2025. (TJSP; Apelação Cível 1021463-98.2025.8.26.0100; Relator (a): Thomaz Carvalhaes Ferreira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/12/2025; Data de Registro: 05/12/2025).

Assim, à míngua de liame causal, e ainda, ausente comprovação de dor, sofrimento ou humilhação que extrapolem os dissabores cotidianos, não se acolhe essa pretensão recursal de reparação.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante da sucumbência maior da autora, que teve negados os pedidos de reparação moral, devolução em dobro e alcançou a inexigibilidade de metade dos valores impugnados, deverá ela arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, na proporção de 70%, cabendo ao réu o pagamento de 30%.

Na mesma proporção deverão ser repartidos os honorários advocatícios devidos a cada um dos patronos, arbitrados em 10% sobre o valor da causa, ficando suspensa a exigência com relação à autora, em razão da gratuidade, enquanto subsistirem as condições que a determinaram.

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

Por fim, observa-se que a insistência pelo inconformismo em embargos de declaração, fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes, ensejará a imposição da multa prevista no Artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

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

**MÔNICA SOARES MACHADO**

**Relatora**