



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000260770**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018490-83.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes BANCO AGIBANK S/A e BANCO PAN SA, é apelada ELIZABETH NOGUEIRA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), OLAVO SÁ E M.A. BARBOSA DE FREITAS.

São Paulo, 25 de março de 2026.

**VALÉRIA LONGOBARDI**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



**Apelação cível nº 1018490-83.2024.8.26.0011**

Apelante(s): Banco Agibank S.A / Banco Pan S.A

Apelado(s): Elizabeth Nogueira Da Silva

Juiz(a) de Direito: Dr(a): Alexandre Das Neves

**Voto nº 2.318**

**CONSUMIDOR. Ação de indenização por danos materiais e morais. Empréstimos consignados contratados pela autora e posterior transferência de valores a terceiros em golpe de engenharia social (phishing). Ausência de prova de vazamento de dados ou falha na prestação do serviço bancário. Culpa exclusiva da vítima e de terceiros. Nexo causal afastado. Reforma da sentença, apenas em relação aos bancos corréus. Recursos providos.**

Vistos, etc.

Trata-se de recursos de apelação interpostos pelas corrés em face da r. sentença (fls.523/528), cujo relatório adoto, que julgou parcialmente procedente a ação nos seguintes termos: “*Ante o exposto e à vista do mais que dos autos consta, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE A AÇÃO para declarar nulos os contratos objetos do feito e, conseqüentemente, inexigíveis os débitos deles decorrentes, tornando definitiva a tutela concedida, condenar as rés, solidariamente, a restituírem à parte autora todos os valores eventualmente debitados relativos aos empréstimos objetos do feito, devidamente atualizados pelo IPCA desde o ajuizamento da ação, acrescidos de juros de mora legais pela SELIC a partir da citação, devendo ser dos juros abatido o índice concernente à correção monetária, bem como condenar as requeridas, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), devidamente atualizados pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, com*

*incidência do IPCA desde a data da sentença, nos termos da Súmula 362 do STJ, acrescidos de juros de mora legais de 1% ao mês a partir da citação, tudo com fulcro no art. 487, I, do CPC. Consigno que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes ensejará a imposição da multa prevista no art. 1.026, §2º, do CPC. Sucumbentes os requeridos em quase sua totalidade, arcarão solidariamente com as custas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação.”*

Apela a corré **Banco Agibank S.A.** (fls. 532/545), que, preliminarmente, suscita ausência de interesse de agir. No mérito, sustenta que a autora firmou regularmente o contrato de empréstimo consignado, inexistindo ato ilícito, dano material ou dano moral indenizável.

Apela a corré **Banco Pan S.A.** (fls. 564/582), que, preliminarmente, argui ilegitimidade passiva. No mérito, afirma que a contratação se deu por meio digital, com aceites expressos em todas as etapas da trilha de contratação, inclusive com certificações eletrônicas e captura de biometria facial, inexistindo vício de consentimento. Sustenta, ainda, a ausência de dano moral, requerendo, subsidiariamente, a minoração do quantum indenizatório.

Não foram apresentadas contrarrazões.

Os recursos são tempestivos, estando os preparos devidamente recolhidos.

**É o breve relatório.**

**Passo ao voto.**

O Banco Pan S.A. sustenta sua ilegitimidade passiva, alegando que não teria participado da cadeia causal do evento danoso, limitando-se à contratação regular do empréstimo, sem qualquer ingerência na suposta fraude narrada pela autora. A preliminar merece exame conjunto com o mérito, uma vez que a controvérsia acerca da participação da instituição financeira no evento danoso confunde-se com a análise do nexos causal e da eventual falha na prestação do serviço.

Quanto à alegação de ausência de requerimento prévio ou de esgotamento da via administrativa, tal circunstância não é suficiente para afastar o interesse de agir

da autora. Isso se justifica pela aplicação do princípio da inafastabilidade da jurisdição ou acesso à justiça, o qual consagra o direito da parte de submeter qualquer questão à análise do poder judiciário, nos termos do artigo 5º, inciso XXXV da Constituição Federal, a seguir transcrito: "*XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito;*". No caso concreto, a autora tem direito de submeter os fatos à apreciação judicial. Mesmo que não tenha procurado previamente o banco réu para esclarecer a situação.

Quanto ao pedido de atribuição de efeito suspensivo ao recurso. A apelação, em regra, é dotada de efeito suspensivo, conforme disposto no artigo 1.012 do Código de Processo Civil, cujo §1º arrola hipóteses em que, excepcionalmente, a sentença possui eficácia imediata sendo passível de cumprimento provisório; havendo possibilidade de se postular a suspensão de tal eficácia imediata pela parte interessada. No mesmo sentido, o teor do artigo 995 do referido diploma processual.

Assim, a concessão de suspensão da eficácia imediata da sentença constitui medida excepcional, por se tratar de ato jurisdicional prolatado em atendimento aos princípios do devido processo legal, contraditório e da ampla defesa.

Desse modo, para se obstar os efeitos da decisão, a parte interessada deverá demonstrar a possibilidade de dano grave ou de difícil reparação pela sua execução incontinenti, bem como a probabilidade de provimento do recurso (CPC, art. 1.012, §§ 3º e 4º, e art. 995, parágrafo único), o que, porém, não ocorreu no caso em tela.

Superadas as questões preliminares, passa-se ao exame do mérito.

A controvérsia cinge-se à verificação da existência de falha na prestação do serviço bancário apta a ensejar a responsabilização objetiva das instituições financeiras, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Segundo a narrativa inicial, a autora teria sido vítima de golpe perpetrado por terceiros que se passaram por correspondentes bancários, induzindo-a à contratação de empréstimos consignados e à posterior transferência dos valores a contas indicadas pelos estelionatários.

Transcreve-se trecho relevante da inicial: "*A Autora foi contatada por indivíduos que se identificaram como corretoras de crédito (...) os golpistas*

*convenceram a Autora a contrair dois empréstimos consignados (...) induziram a Autora a transferir a quantia total para contas bancárias indicadas por eles.”*

No entanto, não há nos autos qualquer elemento probatório que indique que os fraudadores detinham informações sigilosas da autora obtidas a partir de falha de segurança dos bancos réus, tampouco que as instituições financeiras tenham concorrido, direta ou indiretamente, para a prática da fraude. A autora não descreveu de forma minimamente detalhada a dinâmica do golpe, a origem dos dados utilizados pelos criminosos ou circunstâncias que permitissem inferir vazamento de informações ou defeito sistêmico na prestação do serviço bancário.

Ao contrário, o conjunto probatório revela a ocorrência de fraude do tipo *phishing*, modalidade de engenharia social em que criminosos realizam contatos massivos e aleatórios, passando-se por instituições financeiras ou correspondentes de crédito, induzindo as vítimas a fornecer dados e validar operações. Trata-se de prática que independe de acesso prévio a dados sigilosos e que, em regra, decorre de atuação exclusiva de terceiros estranhos à relação contratual.

Cumprе ressaltar que os contratos de empréstimo consignado foram regularmente formalizados, com liberação dos valores à própria autora, inexistindo qualquer irregularidade na concessão do crédito ou na execução das operações bancárias. Foi a própria consumidora quem, induzida pelos estelionatários, realizou as contratações e, posteriormente, transferiu voluntariamente os valores a terceiros, sem qualquer confirmação prévia pelos canais oficiais das instituições financeiras.

Ressalte-se, ainda, que não há nos autos qualquer elemento que vincule as instituições financeiras réis à suposta correspondente bancária para a qual foram realizados os pagamentos via PIX. Na própria inicial, a autora limita-se a afirmar que os estelionatários se apresentaram como “correspondentes de crédito”, sem indicar que se tratavam de correspondentes vinculados ao Banco Agibank S.A. ou ao Banco Pan S.A., tampouco demonstrar a existência de relação comercial ou contratual entre tais instituições e os fraudadores. Ausente, portanto, qualquer prova de participação ou ingerência dos bancos na atuação dos terceiros, não se configura o nexo causal necessário à responsabilização.

A jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça e deste E. Tribunal admite a responsabilização objetiva das instituições financeiras em casos de fraude quando demonstrado que os criminosos possuíam dados sigilosos dos consumidores cuja posse somente poderia decorrer de falha de segurança do banco, hipótese em que se reconhece defeito na prestação do serviço (CDC, art. 14, §1º).

Contudo, na ausência de prova de vazamento de dados ou de falha sistêmica, incide a excludente prevista no art. 14, §3º, II, do CDC, consistente na culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Nesse sentido:

“CONSUMIDOR. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. DANOS MORAIS. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. FRAUDE BANCÁRIA. "PHISHING". INEXISTÊNCIA DE PROVA DE VAZAMENTO DE DADOS. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com pedido de restituição em dobro e indenização por danos morais ajuizada por correntista contra banco e instituição de pagamentos, em razão da contratação fraudulenta de empréstimos e pagamento de boleto em favor de terceiros. A sentença julgou improcedentes os pedidos por entender regular a contratação e inexistente falha dos réus. A autora interpôs apelação visando à reforma da decisão. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a fraude decorreu de falha de segurança das instituições financeiras, apta a caracterizar sua responsabilidade objetiva; (ii) estabelecer se a ocorrência se deu por culpa exclusiva da consumidora e de terceiros, afastando a

responsabilidade dos réus. III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O Código de Defesa do Consumidor (art. 14, caput e §1º) impõe responsabilidade objetiva ao fornecedor por defeito na prestação do serviço, inclusive em hipóteses de fortuito interno, mas admite excludente quando demonstrada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (§3º). 4. A jurisprudência admite a responsabilização de instituições financeiras em fraudes quando evidenciado vazamento de dados sigilosos que, em poder de estelionatários, conferem credibilidade e induzem a erro o consumidor. 5. No caso concreto, não há prova de que os fraudadores detinham informações obtidas indevidamente do banco ou da instituição de pagamentos; a fraude decorreu de "phishing", em que a própria consumidora forneceu dados e confirmou operações em seu aparelho cadastrado e com uso de senha pessoal. 6. A atuação voluntária da autora, que seguiu instruções dos estelionatários sem contato prévio com o banco pelos canais oficiais, afasta a caracterização de falha na prestação do serviço. Configura-se culpa exclusiva da vítima e de terceiros, hipótese excludente da responsabilidade civil das instituições financeiras, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. IV. DISPOSITIVO E TESE 7. Recurso desprovido. Tese de julgamento: "1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes depende de prova de falha de segurança ou vazamento de dados sigilosos de clientes. 2. Na ausência de demonstração de falha do serviço e havendo prova de que a consumidora realizou voluntariamente as transações mediante senha pessoal, aplica-se a excludente de responsabilidade do art. 14, §3º, II, do

CDC. 3. Golpes de "phishing", praticados sem participação ou vazamento de dados pelas instituições financeiras, configuram culpa exclusiva da vítima e de terceiros, afastando o dever de indenizar." Dispositivos relevantes citados: CF, art. 5º, XXXII; CDC, art. 14, caput, §§ 1º e 3º, II; CPC, arts. 85, §§ 2º e 11, e 98, §§ 2º e 3º. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp n. 2.015.732/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 20/06/2023, DJe 26/06/2023; TJSP, Apelação Cível 1001203-89.2022.8.26.0363, Rel. Henrique Rodrighero Clavasio, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 21/11/2023; TJSP, Apelação Cível 1000582-51.2022.8.26.0506, Rel. José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 05/12/2023. (TJSP; Apelação Cível 1000393-49.2025.8.26.0383; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Nhandeara - Vara Única; Data do Julgamento: 17/10/2025; Data de Registro: 17/10/2025)";

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DE "PHISHING" PRATICADO POR TERCEIROS. AUSÊNCIA DE PROVA DE VAZAMENTO DE DADOS BANCÁRIOS. CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA. INAPLICABILIDADE DA SÚMULA 479 DO STJ. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Ação ajuizada por Nilsa Mansur Ilse contra o Banco Bradesco S.A., visando à restituição de valores subtraídos de sua conta e indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. O banco apelou, alegando culpa exclusiva

da autora. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão consiste em definir se o golpe sofrido decorreu de falha de segurança do banco ou de culpa exclusiva da consumidora. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A legitimidade passiva do banco subsiste, segundo a teoria da asserção, uma vez que a autora lhe atribui falha na prestação de serviços, o que basta para o exame de mérito em tese. 4. A responsabilidade das instituições financeiras por golpes de engenharia social somente se configura quando comprovado o vazamento de dados sigilosos que somente o banco detém, o que induz o consumidor em erro e caracteriza falha de segurança do serviço (art. 14, §1º, do CDC). 5. No caso concreto, não há prova de vazamento de dados nem de ligação oriunda da instituição bancária, inexistindo qualquer elemento que indique que os criminosos obtiveram informações internas do banco. 6. As provas demonstram que a autora seguiu instruções de terceiros, fornecendo dados e realizando operações no próprio aplicativo bancário, configurando culpa exclusiva da consumidora, conforme art. 14, §3º, II, do CDC. 7. O golpe identificado corresponde à modalidade conhecida como "phishing", caracterizada pelo envio de comunicações fraudulentas aleatórias, sem envolvimento da instituição financeira e sem necessidade de acesso prévio a dados sigilosos. 8. Ausente nexo causal entre o evento danoso e a atividade bancária, não há falar em fortuito interno, tampouco em aplicação da Súmula 479 do STJ, que pressupõe falha do serviço. 9. Ausente prova de falha na segurança e configurada a desídia do consumidor, afasta-se a responsabilidade da instituição financeira.

IV. DISPOSITIVO E TESE 10. Recurso provido. Pedidos iniciais julgados improcedentes. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, §§1º e 3º, II; CC, art. 393; CPC/2015, art. 85. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 2.015.732/SP; TJSP, Ap. Cív. 1001203-89.2022.8.26.0363; TJSP, Ap. Cív. 1000582-51.2022.8.26.0506. (TJSP; Apelação Cível 1014192-10.2025.8.26.0562; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Santos - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/11/2025; Data de Registro: 07/11/2025)".

No caso em apreço, a autora transferiu aproximadamente R\$ 15.000,00 para conta bancária em nome de empresa sem qualquer vínculo com os bancos requeridos, sem adoção de cautelas mínimas, circunstância que evidencia a ruptura do nexo causal entre a atividade bancária e o prejuízo sofrido. Eventual abalo moral experimentado pela autora decorreu exclusivamente da fraude perpetrada por terceiros, inexistindo conduta ilícita, abusiva ou defeito na prestação do serviço imputável às instituições financeiras rés.

Diante desse cenário, não se verifica falha na prestação do serviço por parte do Banco Agibank S.A. e do Banco Pan S.A., inexistindo nexo causal entre a conduta dessas instituições e os prejuízos sofridos pela autora, os quais decorreram de fraude praticada por terceiros estranhos à relação contratual.

Ressalte-se que a reforma da r. sentença opera-se exclusivamente em relação às instituições financeiras corrés, Banco Agibank S.A. e Banco Pan S.A., únicas recorrentes nestes autos. A improcedência ora reconhecida limita-se, portanto, à responsabilidade atribuída aos referidos bancos, nos estritos contornos dos recursos interpostos.

Ante o exposto, **DOU PROVIMENTO** aos recursos das corrés Banco Agibank S.A. e Banco Pan S.A., para **JULGAR IMPROCEDENTE** a demanda em



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

relação a essas instituições financeiras, carreado à autora a custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil, devendo ser observada a gratuidade deferida.

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração **fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.**

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

**VALERIA LONGOBARDI**

**RELATORA**