



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000169899**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018796-45.2025.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante MAURO LOPES URQUIZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO AGIBANK S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) 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 FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 4 de março de 2026.

**RICARDO PEREIRA JÚNIOR**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº 7.207**

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 1018796-45.2025.8.26.0196**

**APELANTE: Mauro Lopes Urquiza**

**APELADO: Banco Agibank S/A**

**COMARCA: Franca**

**JUÍZA DE ORIGEM: Adriana Gatto Martins Bonemer**

APELAÇÃO CÍVEL. Bancário. Golpe do falso funcionário ou da falsa central de atendimento. Ação declaratória cumulada com condenatória. Sentença de improcedência. Apelação do consumidor. DANO. Responsabilização do banco réu depende de prova de dano. Prejuízo não comprovado. Valor de empréstimos impugnados transferido para conta do próprio consumidor em outra instituição financeira. Ausência de prova de ulterior redirecionamento do valor para terceiros. DEFEITO DO SERVIÇO. Consumidor não se desincumbiu de provar vazamento de dados pelo banco réu. Aplicativo do banco réu impediu realização de algumas operações, indicando cumprimento do dever de segurança. Operações impugnadas condizentes com histórico do consumidor. Culpa exclusiva de terceiros e do próprio consumidor. Indevida responsabilização do banco apelado (art. 14, § 3º, inc. II, do CDC). Jurisprudência. Sentença mantida. Recurso do consumidor não provido.

Vistos.

Trata-se de Recurso de Apelação interposto por Mauro Lopes Urquiza em face da sentença que julgou sua ação declaratória cumulada com condenatória ajuizada contra o Banco Agibank S/A.

O autor é cliente do banco réu e recebeu ligação de suposto preposto do banco, informando que o autor sofrera desconto indevido em seu benefício previdenciário e que receberia o estorno, após cumprimento de algumas orientações. O autor seguiu as instruções do atendente (cf. reprodução da conversa por Whatsapp,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fls. 27/31), mas notou mais tarde que fora vítima de golpe, pois foram contratados quatro empréstimos em seu nome sem seu consentimento (fls. 41/42 e 168/169), tendo parte do valor sido transferida para outra conta em nome do próprio autor junto ao Mercado Pago (fls. 25/26) e, posteriormente, para terceiro.

O requerente ajuizou esta ação contra o banco requerendo a declaração de inexigibilidade dos empréstimos realizados em seu nome, pagamento em dobro do valor debitado de sua conta, além de reparação por dano moral.

Na sentença (fls. 203/206), o Juízo “a quo” julgou a ação improcedente, por entender que o golpe foi possibilitado pela conduta do próprio autor, não havendo defeito do serviço que justifique a responsabilização do banco réu. Condenou o requerente nos ônus sucumbenciais, fixando honorários de 10% do valor da causa.

O autor apela (fls. 209/221), insistindo nas razões e pedidos da inicial, destacando que (1) o golpe foi possibilitado pelo vazamento de informações sigilosas do autor mantidas pelo banco réu, que assim deve ser responsabilizado pelo prejuízo, nos termos da súm. 479 do STJ; (2) o autor é consumidor idoso, não devendo ser considerado único causador do golpe. Requer a reforma da sentença, para que a ação seja julgada procedente.

Recurso tempestivo.

Apelante dispensado de recolhimento de preparo, por contar com gratuidade (fls. 65).

Contrarrazões a fls. 225/238.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Processo distribuído ao Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau em

22/01/2026 (fls. 240).

## É O RELATÓRIO.

O recurso não merece provimento.

A responsabilização por fato do serviço depende da demonstração do defeito, donexo causal e do dano (art. 14, “caput”, do CDC), bem como da ausência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, CDC), e da inexistência de força maior e caso fortuito (art. 393 do CC).

No caso sob análise, não houve prova adequada do dano.

O autor admitiu que os valores obtidos com os empréstimos impugnados foram transferidos para sua conta em outra instituição financeira (Mercado Pago): “*Os valores subtraídos foram transferidos para uma conta do Mercado Pago e, subsequentemente, para Joana Darc Meireles através de uma chave pix aleatória*” (fls. 02). Esse fato foi respaldado também pelos comprovantes de fls. 25/26 e pelo extrato da conta do autor (fls. 169).

O autor, contudo, não provou que o valor transferido para sua conta no Mercado Pago foi redirecionado para terceiro, nem explicou como a suposta atendente do banco réu (Agibank) teria conseguido acesso a sua conta em outra instituição financeira.

Além disso, não houve prova de defeito do serviço prestado pelo banco réu.

O autor alega ter havido vazamento de dados sigilosos pelo banco réu, mas não se desincumbiu de seu ônus de prová-lo (art. 373, inc. I, do CPC), nem insistiu na atribuição do ônus à instituição financeira.

Além disso, as reproduções de tela do aplicativo do banco réu indicam que o autor foi impedido de realizar outras operações (fls. 39/40), o que pode ser explicado pelo funcionamento de sistemas de segurança do fornecedor.

Destaque-se ainda que o extrato da conta do autor junto ao banco réu (fls. 155/169) revela várias operações de crédito, às vezes num mesmo dia (fls. 160 e 163), não havendo sinal de atipicidade nos empréstimos e transferências impugnadas.

Conclui-se que o banco réu não concorreu com qualquer ato para o suposto prejuízo do cliente, ocasionado exclusivamente pelos estelionatários e pelo consumidor autor, que seguiu as instruções dos golpistas, possibilitando as transações impugnadas.

O suposto dano foi, portanto, provocado apenas por terceiros e pelo próprio consumidor, circunstância que afasta a responsabilidade do banco apelado, como prevê o art. 14, § 3º, inc. II, do CDC:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...)

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

(...)

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

No mesmo sentido parte expressiva da jurisprudência, exemplificada na seguinte ementa:

APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSFERÊNCIAS (PIX) E PAGAMENTO BOLETO. Ação com pedido de indenização por danos material e



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

moral. Sentença de procedência. Insurgência da corrê. (...). Transações regulares. Autora, após receber mensagem sobre compra não reconhecida, respondeu o contato e foi direcionada à falsa central de atendimento. Seguiu orientações dadas, realizou procedimentos no dispositivo habitado. Conduta que possibilitou o acesso à conta por terceiro. Violação de dados sigilosos não comprovada. Fortuito interno não configurado. Falta de cautela. Culpa exclusiva da autora, excludente de responsabilidade. Inaplicável a súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça. Apelo acolhido para julgar improcedente o pedido quanto à corrê. Mantida a condenação quanto ao banco-corrêu. Sucumbência redistribuída. RECURSO DA RÉ PROVIDO.

([Ap. 1010466-04.2024.8.26.0161](#); Rel.: Inah de Lemos e Silva Machado; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V; d. j.: 18/12/2025, g. n.)

Assim, a sentença deve ser mantida em seus próprios fundamentos.

Em razão do desenvolvimento de fase recursal, os honorários devem ser aumentados de 10 para 11% do valor da causa, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do CPC. A obrigação de arcar com a sucumbência fica suspensa enquanto o apelante for beneficiado pela gratuidade judiciária.

Consideram-se prequestionados todos os temas e dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em vista que as matérias foram, efetivamente, decididas neste recurso.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa ([art. 1.026, § 2º, do CPC](#)).

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO À APELAÇÃO.**

**Ricardo Pereira Junior**  
Relator