



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2026.0000207328**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020288-22.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante NAILDE SOUZA DA SILVA (ASSISTENTE), é apelado BANCO AGIBANK S/A.

**ACORDAM**, em 14ª 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 Exmos. Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 11 de março de 2026.

**CÉSAR ZALAF**

**Relator**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Apelação Cível nº 1020288-22.2024.8.26.0224**

**Apelante: Nailde Souza da Silva**

**Apelado: Banco Agibank S/A**

**Comarca: Guarulhos**

**Voto nº 14860**

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DA AUTORA. NÃO ACOLHIMENTO. APLICAÇÃO DO CDC QUE NÃO DESONERA A PARTE DE APRESENTAR PROVA MÍNIMA DE SUAS ALEGAÇÕES. BOLETIM DE OCORRÊNCIA CONSTANTE NOS AUTOS QUE DIZ RESPEITO A FATOS E PESSOAS ALHEIAS À LIDE. AUSÊNCIA DE VEROSSIMILHANÇA E NEXO CAUSAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA QUE ENCONTRA LIMITE NA CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR OU DE TERCEIRO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.

A r. sentença de fls. 269/272 julgou improcedentes os pedidos da ação de declaratória de inexistência de negócio jurídico c.c. indenizatória promovida por **NAILDE SOUZA DA SILVA** em face de **BANCO AGIBANK S/A**, condenando a autora ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados estes no importe de 10% sobre o valor atualizado da causa.

Apela a autora (fls. 275/292). Pleiteia a reforma da decisão, sustentando ter sido vítima de estelionato e que a instituição financeira falhou ao não bloquear transação atípica, devendo responder objetivamente pelo risco da atividade.

Recurso tempestivo e sem recolhimento de custas, por ser beneficiária da justiça gratuita. Contrarrazões às fls. 296/311. Há oposição ao julgamento virtual (fl. 314).

**É o relatório.**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Não há questões que impeçam o conhecimento deste recurso, que, quanto ao seu objeto, não merece ser provido.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais, na qual a autora sustenta ter sido vítima de fraude perpetrada por terceiros ("golpe do falso advogado"), arguindo a responsabilidade da instituição financeira ré por suposta falha no dever de segurança e monitoramento de transação via PIX atípica e incompatível com seu perfil. Requereu o ressarcimento do valor transferido e indenização por danos morais.

Ainda que a relação jurídica seja regida pelo Código de Defesa do Consumidor e que a responsabilidade das instituições financeiras seja objetiva (Súmula 479 do STJ), tal regime não implica em procedência automática dos pedidos. É imprescindível que o consumidor apresente um lastro probatório mínimo que confira verossimilhança à sua narrativa, conforme dita o art. 373, inciso I, do Código de Processo Civil.

No caso em tela, verifica-se uma fragilidade instrutória intransponível. O Boletim de Ocorrência acostado à fl. 81 — documento fundamental para alicerçar a pretensão — reporta fatos e partes que não possuem qualquer vínculo com a presente demanda. Trata-se de erro material grave da recorrente que impede o reconhecimento da existência do próprio evento danoso.

A inversão do ônus da prova não possui o condão de obrigar o réu a produzir prova negativa ou de suprir a total ausência de evidências básicas que caberiam à autora. Sem a prova do nexos causal entre o serviço bancário e o dano, não há que se falar em dever de indenizar.

Ademais, na hipótese vertente, verifica-se que a apelante procedeu à transferência voluntária de numerário em favor de criminosos, sob o pretexto de adimplir supostas despesas processuais para o levantamento de créditos, após ser



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

contatada via *WhatsApp* por pessoa que se passava por representante de seu escritório de advocacia. Todavia, não se vislumbra que a recorrente tenha adotado as precauções mínimas de segurança, deixando de verificar a veracidade das informações prestadas ou a idoneidade da conta beneficiária antes de efetivar o pagamento, circunstância que reforça a natureza externa do fortuito, pautado exclusivamente no ardil de terceiros e na falta de cautela da própria vítima.

Nesse cenário, configura-se a hipótese de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do CDC, o que rompe o nexo de causalidade. A instituição financeira, embora responda pelos riscos internos de sua operação, não pode ser alçada à condição de seguradora universal por atos de imprudência da vítima que ocorrem fora de sua esfera de vigilância e controle.

Nesse sentido:

*APELAÇÃO CÍVEL. Ação de indenização por danos materiais e morais. Bancários. Sentença de improcedência. Inconformismo. Não acolhimento. Autor que não atuou com as cautelas necessárias ao efetuar a transferência de valores a suposta Advogada que seriam necessárias para o levantamento de valores ganhos em Ação judicial. Golpe da falsa advogada. Defeito da prestação do serviço do Banco Réu não demonstrado. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. Incidência das excludentes de responsabilidades, previstas no art. 14, §3º, do CDC. Ratificação da Sentença, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno desta Corte de Justiça. RECURSO NÃO PROVIDO, majorando-se a verba honorária a 15% (quinze por cento) sobre o valor da causa, em favor da banca que patrocinou os interesses do Banco Réu.*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*(TJSP; Apelação Cível 1000559-17.2025.8.26.0081;  
Relator (a): Penna Machado; Órgão Julgador: 14ª Câmara  
de Direito Privado; Foro de Adamantina - 3ª Vara; Data do  
Julgamento: 13/08/2025; Data de Registro: 13/08/2025)*

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão aquelas que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.

Por fim, assinalo que, para acesso às instâncias extraordinárias, é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que “*tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Pelo exposto, nego provimento ao recurso, mantendo a r. sentença. Consequentemente, nos termos do artigo 85, §11º do CPC, majoro os honorários para 12% do valor da causa.

**CÉSAR ZALAF**  
**Relator**