



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000061413

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021043-02.2025.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante AMANDA NAVAS DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO AGIBANK S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente sem voto), MARIO SÉRGIO LEITE E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 6 de fevereiro de 2026.

JÚLIO CÉSAR FRANCO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1021043-02.2025.8.26.0001

Apelante: Amanda Navas de Oliveira

Apelado: Banco Agibank S/A

Comarca: Santana

Voto nº 08.773

APELAÇÃO. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA AUTORA. CERCEAMENTO DE DEFESA. INOCORRÊNCIA. TRANSAÇÃO REALIZADA, VIA PIX. LINK RECEBIDO POR E-MAIL. VALOR (R\$248,00) QUE NÃO DESTOA DO PERFIL DE UTILIZAÇÃO. CONDUTA NEGLIGENTE CONFIGURADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO NÃO VERIFICADA. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 376/390) interposto contra a r. sentença proferida às fls. 367/373 destes autos da ação de restituição de valores c/c indenização por danos materiais e morais, que a julgou improcedente e atribuiu o ônus de sucumbência à autora, observada, todavia, a gratuidade.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nas razões do recurso, a autora alega a ocorrência de cerceamento de defesa, pois requereu a produção de prova documental sob a posse exclusiva do apelado, tais como procedimento administrativo interno completo referente à contestação da fraude, procedimento MED instaurado, entre outros. No mérito, defende que a responsabilidade do banco é objetiva, bastando a comprovação do dano e do nexos causal. Diz que a fraude sofrida é considerada fortuito interno inerente ao risco da atividade bancária. Afirma que o fato de ter clicado voluntariamente no *link* recebido e autorizado a operação não afasta a responsabilidade do banco, pois a falha reside em não possuir mecanismos de segurança e monitoramento capazes de detectar e impedir transações resultantes de tais ardis, especialmente quando se trata de operações atípicas para o perfil do cliente. Pugna pela reforma da r. sentença.

Houve apresentação de contrarrazões (fls. 394/398).

Recurso tempestivo e dispensado de recolhimento do preparo, uma vez que a apelante é beneficiária da gratuidade de justiça (fls. 208).

É o relatório.

De início, rejeito a preliminar suscitada relativa à impugnação da gratuidade de justiça concedida à autora.

Isso porque é sabido que a finalidade da gratuidade processual é de garantir o amplo acesso à jurisdição às pessoas que comprovem insuficiência de recursos para pagar as custas e as despesas processuais.

Referida previsão está disposta nos artigos 98 a 102 do Código de Processo Civil, bem como o art. 5º, inciso LXXIV, da Constituição Federal, que concede que comprovarem insuficiência de recursos financeiros o direito à assistência judiciária.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sucedo que, no caso em tela, o apelado impugnou genericamente a hipossuficiência financeira reconhecida pelo Juízo “*a quo*” quando da concessão da benesse, ou seja, não trouxe qualquer prova apta a afastar a presunção do §3, do art. 99, do CPC, ônus que certamente lhe competia.

Dessa forma, é mantida a benesse concedida à apelante tal como deferida na origem.

A preliminar de cerceamento de defesa não deve prosperar, em razão dos limites da controvérsia estabelecidos, os quais autorizaram o julgamento no estado, à luz do inciso I do artigo 355 do CPC.

Ademais, conforme dispõe o art. 370 do CPC:

*“Caberá ao juiz, de ofício ou a requerimento da parte, determinar as provas necessárias ao julgamento do mérito. Parágrafo único. **O juiz indeferirá, em decisão fundamentada, as diligências inúteis ou meramente protelatórias**”.* (g.n.).

Significa dizer que o juiz é livre na formação de seu convencimento, na apreciação das provas e argumentos apresentados pelas partes.

Além disso, o princípio da persuasão racional do juiz situa-se entre o sistema da prova legal – no qual há prévia valoração dos elementos probatórios –, e o sistema do julgamento “*secundum conscientiam*” – no qual o magistrado pode apreciar livremente as provas e decidir até contrariamente a elas.

Encimado nessas premissas, no caso vertente, verifica-se que nos autos existem elementos suficientes à análise das questões referentes à controvérsia posta, sem que houvesse necessidade da produção da prova oral



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

almejada pela autora.

No mérito, o recurso não comporta provimento.

Depreende-se dos autos que a autora recebeu e-mail com *link* sendo direcionada para uma operação via PIX. Ao concluir a ação, percebeu que houve débito de R\$248,00 de sua conta para empresa identificada como Golden Pig Tecnologia LTDA, cuja atividade econômica inclui, entre outras, a exploração de jogos de azar e apostas, o que levanta suspeita sobre a legalidade da operação. Diz que a transação foi processada por meio da instituição financeira Voluti Gestão Financeira LTDA. Alega que houve falha do banco que processou a transferência, sem qualquer mecanismo eficaz de bloqueio, alerta ou autenticação adicional. Requeru a devolução do valor transferido, bem como indenização por danos morais.

O banco, por sua vez, defende a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor, uma vez que a transação realizada por meio do sistema PIX somente ocorre mediante solicitação ativa e autenticação do próprio titular da conta, por meio de senha, biometria ou outro mecanismo de segurança pessoal e intransferível.

O pedido inicial foi julgado improcedente.

Pois bem.

É cediço que se aplica o Código de Defesa do Consumidor às instituições bancárias, segundo o teor da **Súmula nº 297 do C. STJ**. Assim, como fornecedores de serviços, os bancos têm o dever de zelar pela segurança dos serviços que prestam.

Na hipótese, a autora defende a existência de falha na segurança bancária.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ocorre que foi a própria autora que clicou no *link* recebido por *e-mail* e prosseguiu com a realização de PIX em sua conta bancária.

Com efeito, a experiência aponta que houve uso de "engenharia social", ou seja, a fragilização das credenciais do cliente, com o comprometimento do seu uso. A engenharia social é um conjunto de variadas técnicas utilizadas por criminosos para conseguir que a própria vítima entregue, espontaneamente, seus dados, sem perceber o golpe.

Tais técnicas ainda não são totalmente conhecidas. Todavia, são ampla e massivamente informadas pelos bancos e pela mídia em geral (jornais, internet etc.), para que as pessoas tomem cuidado e sejam prudentes, e nunca repassem ou "confirmem" dados bancários quando recebam telefonemas, mensagens ou *e-mails*.

Assim, é de clareza solar que a autora, com sua negligência, ao não verificar o que estava sendo realizado, deu azo ao evento danoso.

A autora poderia ter evitado o prejuízo se tivesse sido diligente e verificado que estava realizando transferência via PIX para terceiro.

Vale destacar que a transferência mediante PIX é imediata, já que se utiliza o Sistema de Pagamentos Instantâneo (SPI), em que o valor é enviado em segundos para o destinatário.

Logo, não há dúvida de que a requerente agiu com notável falta de cautela, facilitando a ação dos golpistas, uma vez que não é esperado que uma pessoa clique em *link* enviado por *e-mail*, seja direcionada para o aplicativo do banco e efetue a transação sem qualquer verificação.

Em verdade, a falta de diligência mínima por parte da autora é inegável.

Não se olvida que se aplica o Código de Defesa do Consumidor às instituições bancárias. Contudo, tal fato não implica a procedência do pedido, uma vez que o próprio sistema prevê excludentes de responsabilidade, no seu artigo 14, §3º, II:

“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.”

A esse respeito, veja-se a explicação de Bruno Miragem:

“A terceira excludente de responsabilidade admitida expressamente pelo CDC (artigo 12 § 3º, III, e artigo 14, § 3º II) é a culpa exclusiva do consumidor ou a culpa exclusiva de terceiro. Trata-se, como se deduz, de outra hipótese de rompimento do nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor, pelo advento de outra conduta que, tendo sido realizada, demonstra-se que tenha dado causa ao evento danoso. No caso, a conduta que vem a causar o dano, afastando por isso a relação de causalidade com respeito ao comportamento do fornecedor, é a conduta do próprio consumidor que tenha sido vítima do dano (culpa exclusiva da vítima) ou de qualquer outro terceiro com a mesma característica.” (MIRAGEM, Bruno, Curso de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Direito do Consumidor, 5ª edição, revista, atualizada e ampliada, São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014, páginas 557/558).

Outrossim, frise-se que o dano ocorreu por ato da própria autora, de modo que não tem o banco responsabilidade pelo prejuízo sofrido por ela, não estando caracterizada a hipótese de fortuito interno, motivo pelo qual não tem aplicação a Súmula nº 479 do C.STJ:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”

Cabe destacar que a operação não fugia do perfil de utilização da autora, uma vez que da análise do extrato bancário de fls. 43/60, já havia realizado transferências, via PIX, com valores entre R\$200,00 a R\$300,00.

Assim, não há nexo de causalidade entre a conduta do réu e o resultado danoso. Portanto, evidente que o caso se trata de fortuito externo, decorrente da culpa exclusiva da vítima, que tem o condão de romper o nexo causal entre o fato e o prejuízo, exonerando o banco da responsabilidade.

E em assim sendo, diante da excludente de responsabilidade configurada no presente caso, a improcedência do pedido é medida que se impõe.

Nesse sentido, confira-se os seguintes excertos:

“Apelação Cível. Golpe do falso empréstimo. Ação declaratória cumulada com indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo do autor. Código de Defesa do Consumidor. Aplicabilidade. Artigos 2º

e 3º da Lei nº 8.078/1990. Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Autor que foi vítima de golpe através de aplicativo de mensagem. Transferências realizadas pelo cliente. Autor que não adotou as cautelas mínimas necessárias para aferir a legitimidade das orientações recebidas. Instituição financeira que não pode ser responsabilizada pelos fatos articulados na inicial. Excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, da Lei nº 8.078/1990. Sentença mantida. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1011771-86.2024.8.26.0625; Relator (a): João Carlos Calmon Ribeiro; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taubaté - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/11/2025; Data de Registro: 04/11/2025).

“INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL – GOLPE REALIZADO VIA CONTATO TELEFÔNICO – AUTORA RESPONSÁVEL PELAS TRANSAÇÕES, SEGUINDO ORIENTAÇÃO DO GOLPISTA, INCLUSIVE POR CADASTRAR NOVA SENHA PARA EFETUAR TRANSAÇÕES BANCÁRIAS - CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR - EVENTO DANOSO – RESPONSABILIDADE CIVIL NÃO CONFIGURADA – LEI Nº 8.078/90, ART. 14, § 3º, INCISO II – AÇÃO IMPROCEDENTE – APELAÇÃO IMPROVIDA.” (TJSP; Apelação Cível 1022983-57.2023.8.26.0361; Relator (a): Matheus Fontes; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/07/2025; Data de Registro: 02/07/2025).

“Apelação Cível. Golpe da falsa central telefônica. Ação declaratória cumulada com indenização por danos morais.

Sentença de parcial procedência. Inconformismo de ambas as partes. Código de Defesa do Consumidor. Aplicabilidade. Artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/1990. Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Autora que foi vítima de golpe através de ligação telefônica. Falsa central telefônica da ré. Operações realizadas pela cliente. Vazamento de dados bancários não comprovado. Instituição financeira e fornecedores que não podem ser responsabilizados pelos fatos articulados na inicial. Excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, da Lei nº 8.078/1990. Sentença reformada. Recurso adesivo prejudicado e provido o recurso da ré.” (TJSP; Apelação Cível 1000037-02.2024.8.26.0153; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cravinhos - 2ª Vara; Data do Julgamento: 05/02/2025; Data de Registro: 05/02/2025).

“INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL – GOLPE REALIZADO VIA CONTATO TELEFÔNICO – AUTOR RESPONSÁVEL PELAS TRANSAÇÕES, SEGUINDO ORIENTAÇÃO DO GOLPISTA, INCLUSIVE POR CADASTRAR NOVO APARELHO CELULAR MÓVEL COM AUTORIZAÇÃO PARA EFETUAR TRANSAÇÕES BANCÁRIAS - CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR - EVENTO DANOSO – RESPONSABILIDADE CIVIL NÃO CONFIGURADA – LEI Nº 8.078/90, ART. 14, § 3º, INCISO II – AÇÃO IMPROCEDENTE – APELAÇÃO IMPROVIDA.”(TJSP; Apelação Cível 1004298-28.2023.8.26.0126; Relator (a): Matheus Fontes; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Caraguatatuba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/06/2024; Data de Registro: 14/06/2024);



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante desses fundamentos, a r. sentença deve ser mantida.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO ao recurso** e determino a majoração dos honorários advocatícios em 15% sobre o valor da causa. Entretanto, a exigência fica sobrestada, na forma do artigo 98, §3º, do CPC, por ser a autora beneficiária da Justiça Gratuita.

JÚLIO CÉSAR FRANCO

Relator