



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001308215

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1026797-53.2024.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante/apelado BANCO AGIBANK S/A, é apelado/apelante DOLORES DOMENES AGUILA DOS SANTOS.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAC CRACKEN (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E DANIELLA CARLA RUSSO.

São Paulo, 18 de dezembro de 2025.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 5823

APELAÇÃO Nº: 1026797-53.2024.8.26.0196

COMARCA: FRANCA (5ª VARA CÍVEL)

JUIZ(A) 1ª INSTÂNCIA: RODRIGO MIGUEL FERRARI

APTES/APDOS: BANCO AGIBANK S/A E DOLORES DOMENES AGUILA DOS SANTOS

APELAÇÃO. BANCÁRIO. GOLPE DO FALSO ATENDENTE. DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS C.C. PEDIDOS DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSOS DE AMBAS AS PARTES.

I. CASO EM EXAME.

1. Autora narra que manteve conversa, por WhatsApp, com suposto funcionário do Banco réu que propunha a renegociação do valor de seu empréstimo e, seguindo suas orientações, forneceu dados pessoais, enviou cópia de documento pessoal e foto selfie e seguiu os procedimentos passados pelo golpista, tendo sido formalizado, sem sua autorização, empréstimo consignado, cujo crédito foi induzida a transferir para conta aberta fraudulentamente em seu nome. A ação foi julgada parcialmente procedente para declarar a nulidade do contrato questionado, determinar a repetição simples do indébito e condenar a financeira por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

2. O cerne recursal consiste em determinar a responsabilidade do Banco réu em relação às transações bancárias questionadas e o cabimento da devolução de valores e reparação por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

3. Transações realizadas voluntariamente pela própria parte autora que, seguindo orientações do golpista, contratou o empréstimo impugnado e realizou a transferência PIX contestada. Requerente realizou todos os procedimentos indicados pelo fraudador, fornecendo seus dados pessoais e enviando imagem seu documento pessoal e selfie durante a conversa mantida por canal não oficial. Falta de mínima checagem da veracidade do contato, o qual não foi demonstrado nem foi especificada a dívida anterior envolvida na promessa de redução de parcelas e devolução de “troco”. Contrato de empréstimo assinado eletronicamente através de biometria facial da autora. Elementos de convicção que evidenciam, sem margem de dúvidas, a autora como a signatária. Crédito do mútuo em conta, transferido voluntariamente pela requerente para conta de terceira desconhecida. Culpa exclusiva da vítima ao não observar o mínimo cuidado que lhe era exigido na



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

guarda de seu patrimônio. Art. 14, §3º, CDC. Pedidos improcedentes. Inversão do ônus sucumbencial.

IV. DISPOSITIVO.

5. Recurso do réu procedente, prejudicado o recurso da autora.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença de fls. 255/264, que julgou procedente em parte a ação para declarar a nulidade do contrato de empréstimo, determinar a repetição simples dos valores descontados no benefício previdenciário e condenar o réu por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00, carregando à financeira ao pagamento das custas processuais e honorários sucumbenciais fixados em 20% do valor da condenação.

O Banco réu interpôs apelação (fls. 282/283) sustentando, em resumo, que o evento danoso narrado na inicial decorreu de culpa exclusiva de terceiro e da própria parte autora que, de forma negligente, seguiu os procedimentos passados pelo golpista para contratar, por mera liberalidade, o mútuo contestado, assim como realizar a transferência PIX em questão. Assevera que a autora, ainda que alegue ter sido ludibriada por falsário, assinou eletronicamente o contrato através de biometria facial, devendo cumprir integralmente a avença, de acordo com o princípio pacta sunt servanda. Assevera que o crédito da operação fora disponibilizado em conta bancária da autora que, posteriormente, realizou voluntariamente as transferências que ora impugna. Argumenta: *“Ou seja, inexistente qualquer fortuito interno para que seja aplicada a Súmula 479 do STJ, dado que a recorrente que anexou as documentações e realizou todo o procedimento, não havendo qualquer falha interna de segurança da Recorrente”* (fl. 288). Defende, nesse cenário, a aplicação da excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, do CDC, julgando-se improcedente a ação. Postula subsidiariamente, caso mantida sua condenação por danos morais, a redução da verba indenizatória fixada na r. sentença. Pugna pelo provimento do recurso.

A requerente interpôs apelação (fls. 340/351) postulando a repetição em dobro do indébito e majoração da verba indenizatória dos

danos morais para R\$ 10.000,00, requerendo o provimento do recurso.

Os recursos são tempestivos. O réu recolheu o preparo recursal (fls. 301/302), sendo a autora isenta de seu recolhimento (justiça gratuita – fl. 255).

Contrarrazões às fls.353/367 e 371/374.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Narrou a autora, na inicial, ter recebido, em 20/05/2024, ligação de suposto atendente do Banco réu que propôs a renegociação de seu empréstimo para a redução do valor das parcelas, o que aceitou, seguindo-se, então, a conversa através do aplicativo WhatsApp, pela qual, a pedido do falsário, enviou cópia de seu RG e *selfie*. Depois, verificou a contratação, sem sua autorização, de empréstimo no valor de R\$ 6.239,32 e parcelas mensais de R\$ 662,87, cujo crédito transferiu, seguindo orientações do golpista, para conta aberta exclusivamente para a aplicação do golpe. Na tentativa de cancelar as operações, mandou e-mail para a financeira ré, que negou resolver o caso administrativamente, assim como lavrou boletim de ocorrência. Postulou a declaração de inexistência das transações questionadas, restituição do indébito e indenização por dano moral.

Em sede de tutela antecipada, foi deferida a suspensão dos descontos atrelados ao contrato de empréstimo negado (fls. 65/66).

Citado, o Banco réu apresentou contestação (fls. 160/171) alegando que a fraude somente se consumou pela negligência da autora, que forneceu seus dados e documentos pessoais, inclusive, dados biométricos, ao falsário, no decorrer de conversa mantida por canal não oficial. O contrato fora assinado através da biometria facial da própria autora que, inclusive, admite que recebeu o crédito da operação e o transferiu para conta informada pelo fraudador. Negou a configuração de ato ilícito a afastar a pretensão de reparação por danos materiais e morais. Pediu a improcedência da demanda. Carreou aos autos os documentos de fls. 172/197.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Réplica às fls. 201/211.

Adveio a r. sentença apelada de parcial procedência da lide (fls. 255/264).

Preservado o entendimento do d. Juiz 'a quo', a r. sentença merece reforma.

A relação entre as partes é de consumo. A autora se amolda como consumidora, destinatária final dos serviços disponibilizados pelo requerido, fornecedor, nos termos da Súmula 297 do STJ.

Nos termos do artigo 14 do CDC, a responsabilidade do prestador de serviços requerido é objetiva, mas fica isento se houver culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, CDC), o que os elementos de convicção do caso vertente demonstram de maneira inquestionável.

No caso vertente, como mencionado, a própria requerente admitiu que, em 20/05/2024, manteve conversa através de WhatsApp com suposto funcionário do Banco réu que propôs a redução do valor das parcelas de seu empréstimo, e para confirmar sua aceitação, forneceu seus dados pessoais e enviou seu documento pessoal e foto *selfie* ao golpista, constatando, na sequência, que fora contratado um empréstimo bancário sem sua anuência, cujo crédito foi transferido para conta aberta fraudulentamente em seu nome. Depois, diante *“da inocência da autora, a mesma foi induzida a efetuar a transferência da importância creditada em sua conta bancária aberta exclusivamente para a aplicação do golpe junto a instituição ré, por conta do empréstimo que não autorizou, tão pouco o fez, para a conta de uma pessoa desconhecida”* (fl. 02).

De saída, não há demonstração de que a conversa foi mantida com o aludido fraudador, o que seria facilmente comprovado com a juntada das mensagens que são mantidas no aplicativo Whatsapp. De todo modo, de pronto, a requerente confessa que, mesmo não se cuidando de canal oficial da requerida, sobretudo porque em telefone celular, enviou seus dados pessoais, imagem de seu documento pessoal e ainda *selfie*.

Em boletim de ocorrência, lavrado no dia seguinte aos fatos, a requerente já havia reportado à mesma narrativa, ou seja, no canal não oficial, o suposto atendente foi *“orientando a vítima a fazer o procedimento para que tivesse a referida redução no valor das parcelas de seu empréstimo. Que após esse fato, porém, a vítima constatou que foi efetuado um novo empréstimo em seu benefício no valor de R\$6.239,22 e resultou em 24 parcelas de R\$670,52”*. Depois disso, com o crédito do valor da operação em conta, *“seguindo as orientações pelo whatsapp, a vítima enviou fotos de seu RG, bem como foto sua, ostentando o referido documento e ainda efetuou transferência do mesmo valor para conta de pessoa desconhecida”* (fl. 32).

Outrossim, a autora não indica a qual empréstimo o fraudador se reportava, ou seja, qual seria a dívida já assumida e que estaria em jogo na falsa promessa de redução das parcelas, nem o valor do prometido “troco”, ônus que era seu, inclusive para excluir erro grosseiro que advém por promessa de vantagem fácil e desproporcional.

Ademais, a financeira ré comprovou a contratação do empréstimo bancário CCB nº 1514917044, de 20/05/2024, no valor total de R\$ 6.239,22 e valor liberado de R\$ 6.039,48 (fls. 173/193). Referido contrato foi assinado eletronicamente através da biometria facial da autora (fls. 176), estando associado à regular trilha de aceites da contratação que inclui a data e a hora, bem como o número celular utilizado para contratação (fls. 173/175) que coincide justamente com o número da autora, conforme ela mesma informou ao Procon (fl. 33). Tais elementos de convicção indicam, sem dúvida, a autora como signatária do contrato, embora atribua a contratação a procedimentos fraudulentos.

Incontroverso que o crédito da operação, no montante de R\$ 6.039,48, foi liberado na conta bancária da autora em 20/05/2024 (fls. 26 e 172), e a partir daí, ela transferiu o valor de tal crédito para conta informada pelo golpista, de titularidade de pessoa totalmente desconhecida, de nome Wanda Coelho Cardoso (fl. 26).

Nessa linha, é inconteste que a requerente, envolvida

pelo cenário do golpe, sob o pretexto de redução de parcelas de empréstimo precedente somado ao recebido de “troco” (ao que ela alega, sem provas), informou seus dados pessoais, enviou imagem de documento pessoal e sua *selfie*, assim como seguiu todos os procedimentos informados pelo golpista, sem a mínima cautela, advindo contratação do empréstimo questionado e, a partir daí, realizou voluntariamente a transferência para desconhecido.

Aliás, estranha-se o fato de a requerente alegar que a conta na qual creditado o valor do mútuo foi aberta fraudulentamente em seu nome somente para a consecução da fraude. Tivesse isso realmente acontecido, por certo, a autora não conseguiria acessar referida conta, supostamente aberta por golpista, e tampouco realizaria a transferência PIX, como ela própria admitiu que fez. Ademais, a conta em que liberado o crédito (fls. 26) cuida-se da mesma em que a requerente recebe o benefício previdenciário (fls. 28 e 29)

Em resumo, a fraude sofrida pela parte autora deu-se tão somente em razão do **descumprimento de seu dever de cuidado e vigilância**, enquanto manteve contato e realizou operações a pedido de falsário que se passava por funcionário do réu.

A cadeia de operações bancárias realizadas pela própria autora, seguindo instruções de falsário, foi realizada fora do âmbito da atividade dos requeridos, fortuito externo, a atrair a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC.

Esse entendimento vem sendo reiterado no âmbito desta C. Corte, em julgados que afastam o dever de indenizar quando a própria vítima, de forma voluntária e descuidada, realiza transações em favor de terceiros sem qualquer cautela mínima, sobretudo quando a fraude não guarda relação com vazamento de dados sigilosos ou falha comprovada no sistema bancário.

Confira-se neste Núcleo:

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL. FRAUDE EM TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. "GOLPE DO FALSO EMPREGO/ FALSAS TAREFAS". CULPA

*EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. I. CASO EM EXAME 1. Autor ajuizou ação de indenização por dano material contra diversas instituições de pagamento, alegando ter sofrido fraude ao realizar transferências via PIX após aceitar oferta de emprego falsa. O autor alegou que foi induzido a realizar transferências que totalizaram R\$ 41.636,00, afirmando que as instituições deveriam ter bloqueado as operações. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em saber se: (i) as instituições financeiras são responsáveis pela devolução dos valores transferidos; e (ii) houve culpa exclusiva da vítima que rompe o nexo de causalidade. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. **O autor realizou transferências de forma voluntária, após receber mensagens de proposta de emprego, configurando o "golpe do falso emprego". Não há indícios de falha na prestação de serviços por parte das instituições financeiras, que não participaram da fraude. 4. A responsabilidade das instituições é afastada pela culpa exclusiva do autor, que não tomou as devidas precauções antes de efetuar as transferências. IV. DISPOSITIVO E TESE 5. Sentença mantida. Recurso improvido. 6. Tese de julgamento: "1. A responsabilidade das instituições financeiras é afastada pela culpa exclusiva da vítima. 2. Não há comprovação de falha na prestação de serviços." Legislação e Jurisprudência Relevantes Citadas: CDC, art. 14, § 3º, Jurisprudência: TJSP, Apelação Cível 1008822-37.2023.8.26 .0007, Rel. Claudia Carneiro Calbucci Renaux, 24ª Câmara de Direito Privado, j. 15.03 .2024; TJSP, Apelação Cível 1015843-11.2023.8.26 .0348, Rel. Afonso Celso da Silva, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 30.10 .2024. (TJ-SP - Apelação Cível: 10047874120238260619 Taquaritinga, Relator.: Léa Duarte, Data de Julgamento: 25/11/2024, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma IV (Direito Privado 2), Data de Publicação: 25/11/2024).***

“Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de reparação de danos material e moral. Golpe do falso funcionário e do boleto falso. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade do réu. Provimento. I. Caso em exame 1. Apelação cível objetivando a reforma de sentença que julgou parcialmente

*procedente os pedidos iniciais, reconhecendo a inexistência do contrato, determinando a restituição simples dos valores descontados e condenando o requerido ao pagamento de indenização por dano moral. II. Questões em discussão 3. Há duas questões em discussão: (i) saber se o contrato eletrônico de empréstimo é válido; e (ii) saber se o réu responde por falha na prestação do serviço em relação ao pagamento realizado pela autora em favor de terceiro que se dizia correspondente bancário e que se utilizou de boleto falso. III. Razões de decidir 4. **Contrato eletrônico subscrito digitalmente pela apelada por meio de biometria facial, com informação de dados relativos à geolocalização e ao endereço de IP, além de comprovante de transferência dos valores para conta bancária de sua titularidade. 5. Não importa em falha na prestação de serviços posterior pagamento efetuado voluntariamente pela autora, por orientação de falso correspondente bancário e com a utilização de boleto bancário que indicava como favorecido empresa que não mantém relação jurídica com o banco apelante. 6. Fortuito externo que enseja a aplicação da excludente de responsabilidade. Fato exclusivo da vítima ou de terceiros. IV. Dispositivo 7. Apelação cível conhecida e provida.**” (TJSP; Apelação Cível 1004921-96.2023.8.26.0157; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Cubatão - 4ª Vara; Data do Julgamento: 26/09/2024; Data de Registro: 26/09/2024).*

Em suma, em função das provas colhidas, inexistente o nexo causal entre o prejuízo e o serviço fornecido pela requerida, descabendo a repetição do indébito e indenização por dano moral. Rompido, pela culpa exclusiva da vítima, o nexo de causalidade, insuficiente a argumentação sobre atipicidade das operações diante da dinâmica dos fatos e, até mesmo, pelos valores envolvidos. Não houve ingerência ou participação da Financeira no evento, tendo sido prestado o serviço para o qual foi contratada, sem defeitos.

Como conclusão, de rigor o julgamento de improcedência da demanda, condenando-se a autora ao pagamento das custas processuais e honorários sucumbenciais, ora fixados em 10% do valor da causa (art. 85, § 2º, do CPC), observada a justiça gratuita.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Como consequência, o recurso da autora resta prejudicado.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

De todo o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO ao recurso do réu, restando PREJUDICADO o recurso da autora.**

MARA TRIPPO KIMURA

Relatora