



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000181510**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027648-71.2025.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante ERIVAM OLIVEIRA ANDRADE (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO AGIBANK S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente) E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 5 de março de 2026.

**SIMÕES DE ALMEIDA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº: 13.419**

**APELAÇÃO Nº: 1027648-71.2025.8.26.0224**

**COMARCA: GUARULHOS**

**APELANTE: ERIVAM OLIVEIRA ANDRADE**

**APELADO(A): BANCO AGIBANK S/A**

**JUIZ(A) DE DIREITO: PAULO ROGÉRIO BONINI**

Ação anulatória de contrato de empréstimo consignado e danos morais. Golpe. Alegação do autor de que pretendeu realizar a portabilidade de um empréstimo. Sentença de improcedência. Pretensão de reforma. Descabimento. Ausência de falha na prestação do serviço. O apelante efetuou transferência do valor para pessoa desconhecida, deixando de agir com a cautela de confirmar a procedência das informações repassadas. Excludente de responsabilidade - Culpa exclusiva da vítima e de terceiro - Art. 14, §3º, II do CDC. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 293/297, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação anulatória de contrato de empréstimo consignado e danos morais ajuizada por Erivam Oliveira Andrade em face de Banco Agibank S/A, condenando o autor ao pagamento das custas e despesas processuais e de honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade processual.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que o apelado não nega que o empréstimo consignado foi feito com o intuito de portabilidade, destinado a quitar o empréstimo anterior tomado com outra instituição financeira. Alega que, de boa-fé, atendeu à determinação do correspondente bancário do apelado e transferiu o valor recebido com o fim de quitar o contrato anterior, o que não aconteceu, sendo a importância apropriada pelo correspondente bancário. Afirma que houve demonstração inequívoca da ilicitude do ato omissivo da ré ao deixar de tomar as medidas de cautela exigidas para a contratação de correspondentes bancários idôneos, de forma a evitar que se locupletem lesando terceiros utilizando o nome do banco. Pleiteia o provimento do recurso para reformar a r. sentença.

Foram apresentadas contrarrazões a fls.  
314/320.

É o relatório.

O apelante ajuizou ação relatando que foi contatado por preposto do apelado para fazer a portabilidade de um empréstimo consignado do Banco Pan. Narra que o correspondente bancário lhe convenceu a repassar o valor do empréstimo para a quitação do consignado, tendo transferido o valor para a empresa JR Comércio de Telefonia e Comunicação Ltda. Diz que um segundo empréstimo foi feito e que o correspondente bancário alegou que havia sido creditado indevidamente em sua conta e que deveria ser devolvido, o que lhe causou estranheza e percebeu que se tratava de um golpe. Acrescenta que entrou em contato com o requerido, que concordou em cancelar o segundo empréstimo, mas negou



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

qualquer responsabilidade sobre o primeiro empréstimo. Postula a reparação pelos danos morais e materiais sofridos.

Induvidoso que o feito se desenvolve sob o influxo das relações de consumo, haja vista a vulnerabilidade da parte autora frente à estrutura técnica e financeira dos réus. Diante dessa premissa, importa também sustentar o cabimento da inversão do ônus da prova, típico das relações de consumo, critério esse de julgamento.

Em que pese o verbete nº 479 da Súmula de Jurisprudência do STJ prever responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos relativos a fraudes praticadas por terceiros no âmbito das operações bancárias, no caso dos autos, não há demonstração de falha na prestação do serviço.

Depreende-se do conjunto probatório constante dos autos que está configurada a culpa exclusiva da vítima e de terceiro, excludente de responsabilidade, nos termos do art. 14, § 3º, II do CDC.

Verifica-se dos autos que o apelante firmou contrato com Capital Group Soluções Financeiras, ficando acordado entre as partes que ele receberia o valor de R\$825,00 para negociação do cancelamento do contrato nº 3684793506, concordando com a utilização do montante de R\$13.199,96 para quitar este contrato, de forma que o intuito era o cancelamento da duplicidade



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contratual e não portabilidade de contrato (fls. 24/30).

Frise-se que consta de forma expressa do documento de fls. 147/166 que se trata de cédula de crédito bancário, assinado com biometria facial, com transferência do valor para a conta do autor.

Cabe ressaltar que a transferência do valor foi efetivada de forma voluntária pelo apelante, em favor de JR Comércio de Telefonia e Comunicação Ltda., terceiro estranho à relação entre as partes, deixando de agir com a cautela necessária. Cabia a ele confirmar a veracidade das informações repassadas.

Diante disso, não há como imputar qualquer responsabilidade ao apelado, incidindo ao caso o disposto no art. 14, §3º, II do CDC, tratando-se de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, afastando a pretensão indenizatória. Diante da ausência de falha na prestação do serviço, não há que se falar em indenização por danos morais ou materiais.

Em casos semelhantes já se pronunciou este Col. Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO – DANO MATERIAL E  
DANO MORAL – GOLPE  
BANCÁRIO – CULPA EXCLUSIVA  
DA VÍTIMA - Pretensão de reforma da  
r.sentença de improcedência da demanda  
– Alegação de que o réu é responsável

pelo golpe aplicado, devendo reparar os prejuízos decorrentes da transferência realizada em favor dos golpistas – Descabimento - Hipótese em que não há nexos de causalidade entre a prestação do serviço e a ocorrência do dano – Ausência de elementos de convicção mínimos que caracterizem a responsabilidade do réu – Contato realizado pelos golpistas que, aparentemente, foi aleatório e genérico – Culpa exclusiva da vítima que, ludibriada, realizou voluntariamente a operação em benefício de terceiros – Fato de terceiro e fortuito externo também configurados – Sentença de improcedência mantida – RECURSO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1024312-08.2023.8.26.0005; Relator (a): Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/10/2024; Data de Registro: 08/10/2024).

Direito civil e processual civil. Recurso contra sentença de improcedência. Golpe financeiro via Pix. Falha na prestação de serviço não configurada. Culpa exclusiva da vítima. Recurso não provido. I. Caso em exame Recurso interposto pela autora contra sentença de improcedência em ação declaratória, em que pleiteava a responsabilização do banco por depósitos via Pix para conta de terceiro, realizados após golpe sofrido via SMS. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em verificar se houve falha na prestação do serviço bancário ou culpa exclusiva da autora pelos depósitos realizados após o golpe. III. Razões de decidir 3. As transações ocorreram mediante autorização da autora, ainda que em contexto de fraude, não havendo elementos que comprovem falha no serviço bancário. 4. Configura-

se a culpa exclusiva da vítima, que agiu sem as cautelas exigidas pelo homem médio, conforme o Enunciado nº 14 do TJSP. 5. Precedentes do TJSP e STJ reafirmam que a simples ocorrência de fraude não caracteriza, por si só, falha na prestação de serviço bancário quando não há indícios de negligência da instituição financeira. IV. Dispositivo e tese 6. Recurso não provido. Tese de julgamento: "Em casos de golpe financeiro envolvendo transações via Pix, não configurada a falha na prestação do serviço bancário, é reconhecida a culpa exclusiva da vítima, que deve adotar cautelas mínimas antes de realizar transações." V. Honorários recursais 7. Majoração de honorários advocatícios de ofício, nos termos do art. 85, § 11, do CPC. Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 85, § 11. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Enunciado nº 14, Apelação Cível 1011283-04.2017.8.26.0003; Apelação Cível 1019219-41.2020.8.26.0564. (TJSP; Apelação Cível 1000949-37.2024.8.26.0108; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cajamar - 1ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024).

\*Ação de inexigibilidade de débito c.c indenização por danos materiais e morais – Golpe da falsa central de atendimento – Improcedência – Autora recebeu mensagem de texto informando a respeito de compra suspeita com seu cartão de crédito, telefonando para o número indicado no texto – Responsabilidade objetiva dos prestadores de serviços requeridos, somente elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC – Culpa exclusiva da requerente evidenciada – Autora acatou orientações suspeitas de terceiro, fornecendo dados pessoais, permitindo

acesso remoto em seu aparelho celular, abrindo conta em outra instituição financeira, contratando empréstimo e transferindo valores a terceiros – Prova coligida a indicar manifesta responsabilidade da autora ao seguir orientações suspeitas sem agir com o mínimo de cautela, deixando e confirmar as informações repassadas – Falha na prestação do serviço dos Bancos réus não demonstrada – Rompimento do nexos causal evidenciado – Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar dos Bancos réus – Sentença mantida – Recurso negado.\*

(TJSP; Apelação Cível 1032647-22.2023.8.26.0100; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 23ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/06/2024; Data de Registro: 20/06/2024).

ACÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E MATERIAL. Golpe da falsa "Central de Atendimento" ou "Falso Funcionário". Transferências via Pix, para o fim de cancelar suposta compra, em valor total superior e para pessoas físicas desconhecidas. Falha na prestação de serviços da instituição financeira não configurada. Golpe dependeu de atuação única e exclusiva da vítima, que seguiu orientação de suposto funcionário do banco réu, fora do horário bancário, em pleno sábado. Excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC. Dano moral não caracterizado. Sentença mantida e confirmada nos termos do art. 252 do RITJSP. Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1009642-32.2023.8.26.0597; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sertãozinho - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/08/2024; Data



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de Registro: 08/08/2024).

Assim, a r. sentença não merece reparo  
algum.

DIANTE DO EXPOSTO, o voto deste  
Relator **NEGA PROVIMENTO** ao recurso, majorados os honorários advocatícios  
para 15% do valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 11 do CPC,  
observada a gratuidade processual.

Dou por questionados os dispositivos  
legais e/ou constitucionais apontados.

**SIMÕES DE ALMEIDA**  
**Relator**

F