



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001278745

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1029970-09.2023.8.26.0071, da Comarca de Bauru, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelado ANDRÉ DA SILVA ALMAGRO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA E FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA.

São Paulo, 3 de dezembro de 2025.

MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1029970-09.2023.8.26.0071

Apelante: Banco Agibank S/A

Apelado: André da Silva Almagro

Comarca: Bauru

Voto nº 6730

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. GOLPE DA FALSA CENTRAL. NULIDADE DO NEGÓCIO JURÍDICO. TRANSFERÊNCIA INDUZIDA DE VALORES. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL IN RE IPSA. INDENIZAÇÃO MANTIDA. ASTREINTES ADEQUADAS. HONORÁRIOS MAJORADOS. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Recurso de apelação cível interposto por Banco Agibank S/A contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos de ação declaratória de inexistência de relação jurídica c/c obrigação de fazer, indenização por danos materiais e morais, ajuizada por André da Silva Almagro, reconhecendo a nulidade da Cédula de Crédito Bancário nº 1510226149, determinando a devolução em dobro dos valores descontados e condenando solidariamente o banco e a empresa DNS Assessoria em Cancelamentos Ltda. ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há cinco questões em discussão:

- (i) verificar a legitimidade passiva do Banco Agibank frente à fraude alegada;
- (ii) estabelecer se houve falha na prestação do serviço e responsabilidade da instituição financeira;
- (iii) definir se é cabível a restituição em dobro dos valores descontados;
- (iv) analisar a configuração do dano moral e a adequação do valor fixado;
- (v) examinar a legalidade da imposição de astreintes e da fixação dos honorários advocatícios.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A preliminar de ilegitimidade passiva não se sustenta, pois a contratação do empréstimo partiu da instituição financeira apelante, sendo sua a responsabilidade pelos mecanismos de segurança e validação da operação.

A fraude consumada mediante o golpe da falsa central evidencia falha no dever de segurança do serviço

bancário, caracterizando fortuito interno, cuja responsabilidade é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ.

O contrato foi declarado nulo por vício de consentimento, uma vez que a biometria e demais dados foram fornecidos pelo consumidor sob indução fraudulenta, acreditando estar cancelando a operação.

A devolução em dobro dos valores indevidamente descontados é devida, conforme art. 42, parágrafo único, do CDC, e jurisprudência atual do STJ, uma vez que os descontos ocorreram após a modulação fixada no EAREsp 676.608/RS.

O desconto indevido em proventos de natureza alimentar configura dano moral in re ipsa, sendo o valor fixado de R\$ 5.000,00 proporcional, adequado e condizente com o grau da lesão.

A imposição de astreintes no valor de R\$ 1.000,00 diários visa assegurar o cumprimento da ordem de cessação de descontos em benefício previdenciário e não se mostra excessiva.

Tendo sido o recurso integralmente desprovido, é cabível a majoração dos honorários advocatícios nos termos do art. 85, § 11, do CPC, sendo fixados em 17% sobre o valor da condenação, diante do trabalho adicional em grau recursal.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação cível interposto por **BANCO AGIBANK S/A** contra a r. sentença de fls. 295/311, que julgou **parcialmente procedentes** os pedidos formulados na ação declaratória de inexistência de relação jurídica c/c obrigação de fazer c/c indenização por danos materiais e morais c/c tutela provisória de urgência ajuizada por **ANDRÉ DA SILVA ALMAGRO** em face do Apelante e de **DNS ASSESSORIA EM CANCELAMENTOS LTDA**, cujo relatório adoto e que possui o seguinte dispositivo: *“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos para, confirmando a tutela de urgência de natureza antecipada concedida às fls. 34/36: I) declarar nulidade da “CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO - CCB - N.º 1510226149” (fls. 14/19 e 189/200); II) condenar a primeira requerida a restituir, em dobro, eventuais valores indevidamente descontados do benefício previdenciário do autor - a serem comprovados por este em sede de cumprimento de sentença -, com atualização monetária a partir dos efetivos descontos, sem prejuízo dos juros moratórios a contar do primeiro deles, ou seja, do evento danoso, nos termos da Súmula nº 54 do STJ; e, III) condenar ambas as requeridas, solidariamente, a pagarem ao autor o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de indenização por danos morais, a ser atualizada pelos índices oficiais de correção monetária (Código Civil, artigo 389, § 1º) a partir da presente data (Súmula nº 362 do STJ), sem prejuízo dos juros*

moratórios, à taxa prevista no artigo 406, § 1º, do mesmo Estatuto, a contar do evento danoso (Súmula nº 54 do STJ), ou seja, da data do contrato apócrifo. Tendo o autor decaído de parte mínima dos pedidos (Código de Processo Civil, artigo 86, parágrafo único), uma vez que apenas não lhe foi concedida indenização por danos morais no exato montante postulado na petição inicial - o que não traduz sucumbência recíproca -, responderão as requeridas, por inteiro, pelas custas judiciais, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados, nos termos do artigo 85, § 2º, do já mencionado Estatuto, em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação”.

Em suas razões recursais (fls. 316/345), o corréu BANCO AGIBANK S/A sustenta, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, alegando que a fraude e a transferência de valores ocorreram exclusivamente com a corré DNS ASSESSORIA EM CANCELAMENTOS LTDA, terceira estranha ao Banco. No mérito, aduz a validade da contratação do empréstimo consignado, que teria sido realizada de forma legítima e com a anuência do autor, inclusive por biometria facial. Alega culpa exclusiva da vítima e de terceiro, afastando sua responsabilidade objetiva por fortuito interno. Subsidiariamente, requer: a) o afastamento da condenação por danos morais ou a redução do *quantum* indenizatório para patamares razoáveis; b) a incidência dos juros de mora sobre o dano moral a partir do arbitramento (sentença); c) a restituição dos valores na forma simples, e não em dobro; d) a compensação total dos valores liberados na conta do autor (R\$ 45.545,25) com a condenação; e) o afastamento da obrigação de fazer de cancelamento dos descontos; f) o afastamento ou a redução das *astreintes*; e g) a redução dos honorários advocatícios sucumbenciais.

Contrarrazões às fls. 352/357, pelo desprovimento do recurso.

O recurso é tempestivo e o preparo foi devidamente recolhido (fls. 346/347).

É o relato do essencial.

Fundamento e decido.

De início, verifica-se a presença de todos os pressupostos processuais, sejam intrínsecos ou extrínsecos, para a admissibilidade do apelo, razão pela qual o recurso deve ser conhecido.

Respeitados entendimentos contrários, a sentença deve ser mantida pelos seus próprios fundamentos, que adoto como razões de decidir, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça. Não obstante, como elementos adicionais à manutenção da decisão atacada, acrescento os fundamentos abaixo elencados.

A preliminar de ilegitimidade passiva confunde-se com o mérito recursal,

conforme bem observou o juízo de origem, na medida em que a análise da responsabilidade do corréu Banco Agibank S.A. está diretamente relacionada à ocorrência ou não de falha na prestação do serviço que culminou na fraude. Sendo o empréstimo originado e formalizado pela instituição financeira, é dela a responsabilidade pela segurança de suas operações, nos termos da legislação consumerista. Por este motivo, será analisada com o mérito.

A controvérsia central do presente recurso, inserida no contexto da relação consumerista (Súmula 297/STJ), reside em determinar a validade do contrato de empréstimo consignado e a responsabilidade da instituição financeira apelante pelo prejuízo suportado pelo apelado em decorrência do denominado golpe da falsa central.

Segundo a inicial, o autor foi induzido a erro após ser contatado por terceiros que se apresentaram como prepostos do banco apelante, informando sobre um empréstimo consignado indevidamente liberado em sua conta (R\$ 45.545,25 – fls. 2), e então o convenceram a transferir a maior parte deste valor (R\$ 39.386,00) para a conta da 2ª requerida, sob o falso pretexto de cancelamento da operação (fls. 22/24). Posteriormente, os descontos do empréstimo em seu benefício previdenciário foram iniciados.

Apesar dos argumentos da instituição financeira sobre a regularidade da contratação eletrônica (biometria, anexos de fls. 181/200) e a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, verifica-se que o *modus operandi* da fraude evidencia a falha no sistema de segurança bancário, caracterizando o fortuito interno.

O núcleo da fraude não está na ingenuidade do consumidor em seguir instruções de golpistas, mas no fato de que os criminosos possuíam informações sensíveis que conferiam credibilidade à farsa.

Conforme amplamente reconhecido, o golpe da "falsa central" ou o *phishing* no ambiente bancário só se concretiza com sucesso porque os fraudadores demonstram conhecimento de dados cadastrais ou até mesmo de operações recentes do cliente, o que sugere vulnerabilidade nos mecanismos de proteção da instituição, como no caso.

Afinal, assim que concedido o crédito, o autor é abordado por um suposto funcionário do banco que lhe assegura a possibilidade do cancelamento da operação. Há um liame entre uma conduta e outra, vale dizer, a concessão do crédito e as operações subsequentes. A concatenação dos atos, num ambiente de fraude, invalida as operações.

A responsabilidade das instituições financeiras, neste cenário, é objetiva, conforme a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, pois a fraude praticada por terceiros, utilizando-se das deficiências do sistema de segurança e do aparato tecnológico do banco, integra os riscos inerentes à atividade desenvolvida (fortuito interno).

E, no contexto, a apresentação da biometria facial não é suficiente a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

demonstrar a válida contratação do empréstimo. O apelado detalhou que foi induzido a ceder seus dados e biometria justamente sob a crença de que com tal atuar cancelaria o contrato, o que é corroborado pelo fato de os comprovantes de transferência para a conta da empresa DNS ASSESSORIA EM CANCELAMENTOS LTDA conterem a descrição "CANCELAMENTO" (fls. 24, 293).

Dessa forma, o contexto fático demonstra que a falha na prestação do serviço do apelante foi crucial, seja pela inadequação dos protocolos de segurança para evitar a contratação fraudulenta, seja pela permissão de que terceiros obtivessem dados privilegiados do cliente.

A sentença de primeiro grau, ao reconhecer a nulidade do contrato de nº 1510226149 e determinar a suspensão definitiva dos descontos, confirmando a tutela de urgência (fls. 34/36), não merece reparo, estando em consonância com o entendimento consolidado quanto à responsabilidade por fortuito interno.

No tocante à repetição do indébito em dobro, o Superior Tribunal de Justiça (STJ), em sede de modulação de efeitos, firmou o entendimento de que a devolução dobrada, prevista no artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, é cabível quando a cobrança indevida ocorrer após a publicação do acórdão paradigma, independentemente da demonstração de má-fé da instituição.

Tendo o empréstimo iniciado a cobrança em outubro/2023 (fls. 21), ou seja, após o marco fixado pelo STJ (março/2021), agiu acertadamente o juízo ao determinar a restituição em dobro dos valores descontados.

Quanto aos danos morais, os descontos indevidos em verba de natureza alimentar (aposentadoria por invalidez – fls. 20/21) configuram dano *in re ipsa*, por afetarem a dignidade e o mínimo existencial do consumidor.

A indenização fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) atende aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, considerando a situação econômica do apelado e a natureza da falha do serviço, não se mostrando excessiva e devendo ser mantida integralmente, inclusive em relação ao termo inicial dos juros de mora e correção monetária conforme fixado na r. sentença (fls. 311).

Em relação ao pedido de compensação dos valores recebidos pelo apelado (R\$ 45.545,25), a sentença já previu o retorno das partes ao *status quo ante*, determinando que o autor restitua a diferença entre o valor recebido e o transferido à segunda demandada (R\$ 6.159,25), e que a segunda demandada restitua o valor transferido pelo apelado (R\$ 39.386,00) à primeira. Assim, a sentença já estabeleceu o mecanismo de reparação material, coerente com a nulidade contratual e o fato de o Apelado ter repassado a maior parte do valor sob a crença de estar cancelando o negócio.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Finalmente, a manutenção da multa cominatória (*astreintes*), estipulada em R\$ 1.000,00 (mil reais) diários, tem caráter coercitivo e visa garantir o imediato cumprimento da obrigação de fazer imposta, relativa à suspensão dos descontos no benefício previdenciário, que possui natureza alimentar. O valor arbitrado não se mostra desproporcional ou exorbitante, considerando a capacidade econômica do apelante e a relevância da tutela do direito.

Portanto, a r. sentença demonstrou acerto na análise das provas e na aplicação do direito, devendo ser mantida em todos os seus termos.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto pelo **Banco Agibank S.A.**, mantendo-se integralmente a r. sentença recorrida.

Em observância ao disposto no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais fixados na origem para 17% (dezesete por cento) sobre o valor da condenação, em favor do patrono do Apelado.

Ficam prequestionadas as matérias de índole constitucional e infraconstitucional debatidas.

Advirto que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com propósito infringente poderá ensejar a multa do art. 1.026, § 2º, do CPC.

MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA
JUÍZA RELATORA