



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000201720

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1050152-38.2024.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante EDMILSON MARTINS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO AGIBANK S/A.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), LUIZ ARCURI E REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO.

São Paulo, 11 de março de 2026.

FLÁVIO PINELLA HELAEHIL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação n. 1050152-38.2024.8.26.0602

Apelante: Edmilson Martins

Apelados: Banco Agibank S/A a Suporte e Assessoria Adm Ltda

Comarca: Sorocaba

Juíza de 1º Grau: Dra. Maria Fernanda Sandoval Eugenio Barreiros

Tamaoki

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS. ALEGAÇÃO DE FRAUDE. VÍCIO DE CONSENTIMENTO. BIOMETRIA FACIAL. PROVA NÃO ABSOLUTA. FORTUITO INTERNO. SÚMULA 479 DO STJ. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ANULAÇÃO DO CONTRATO. RESTITUIÇÃO SIMPLES. CULPA CONCORRENTE DA VÍTIMA. DANOS MORAIS AFASTADOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em Exame

O autor, pessoa idosa, foi induzido por terceiros a contratar um novo empréstimo consignado sob a promessa de unificação de dívidas. Após o crédito, transferiu integralmente o valor a contas indicadas pelos fraudadores, permanecendo apenas com a nova dívida. A ação foi julgada improcedente em primeira instância.

II. Questões em Discussão:

A validade dos contratos de empréstimo consignado impugnados pelo autor;

A responsabilidade civil da instituição financeira.

III. Razões de Decidir

Está configurado o fortuito interno, uma vez que o golpe não teria sido concretizado caso os sistemas do banco fossem suficientemente seguros para detectar a intervenção de terceiros em suas contratações.

A responsabilidade objetiva do banco por falha na segurança persiste mesmo com a validação biométrica

A responsabilidade objetiva das instituições financeiras alcança os danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros, conforme disposto na Súmula 479 do STJ.

Culpa concorrente da vítima, comportamente negligente, dano moral afastado.

IV. Dispositivo: Recurso parcialmente provido.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14; Código Civil, art. 171, II; Código de Processo Civil, art. 85, §§ 2º e 11.

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmula 479; TJ-SP, Apelação Cível: 10012836220228260457, Rel. Alexandre Coelho, j. 30/08/2024; TJ-SP, Apelação Cível: 10094396920238260565, Rel. Gilberto Franceschini, j. 14/11/2025.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vistos.

Adotado o relatório da r. sentença, acrescento que ação foi julgada improcedente, com a revogação da liminar e a condenação do autor ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a concessão da gratuidade de justiça.

Recorre o autor sustentando, em síntese, que houve o vício de consentimento, pois sua vontade estava direcionada à unificação de dívidas, e não à contratação de novo mútuo. Argumenta que a validade da biometria, por si só, não supera o engano, e reitera a responsabilidade objetiva do banco por falha na segurança (fortuito interno, Súmula 479 do STJ). Requer, assim, a reforma integral da sentença para julgar a ação procedente, com o cancelamento do empréstimo e do cartão consignado, a condenação do réu à restituição dos valores descontados e ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 402/413).

Contrarrazões apresentadas pelo banco (fls. 417/420).

O RELATÓRIO.

PASSO A VOTAR.

Recursos tempestivo e com requisito de admissibilidade devidamente atendidos.

O recurso merece parcial provimento

A matéria devolvida a este Tribunal consiste na análise da validade dos contratos de empréstimo consignado impugnado pelo autor e da consequente responsabilidade civil da instituição financeira.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, atraindo a incidência das normas do Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento consolidado na Súmula 297 do C. Superior Tribunal de Justiça.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O ponto de partida para a análise do caso é a Teoria do Risco do Empreendimento. A atividade bancária é, por sua essência, uma atividade de risco. Ao disponibilizar serviços e produtos no mercado de consumo, a instituição financeira assume os riscos a eles inerentes, auferindo lucros com essa exploração. A ocorrência de fraudes é um desses riscos, não podendo ser transferido integralmente ao consumidor, a parte vulnerável da relação.

Nesse passo, a fraude praticada por terceiro não rompe o nexo de causalidade, por não se tratar de fortuito externo, mas sim de fortuito interno, intrinsecamente ligado à atividade desenvolvida. Este é o entendimento consolidado na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça:

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

Ainda que o consumidor tenha sido induzido a erro por técnicas de engenharia social - fornecendo dados ou realizando a validação biométrica -, a responsabilidade do banco persiste se houver falha em seu dever de segurança. Tal dever não se exaure na oferta de um sistema de autenticação, mas impõe a obrigação de monitorar e detectar operações que fujam ao padrão de consumo do cliente.

Nesse contexto, a responsabilidade das instituições financeiras por danos decorrentes de falha na prestação de serviços é de natureza objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, o que prescinde da demonstração de culpa.

Apenas para contextualizar, o autor, pessoa idosa, afirma ter sido vítima de fraude praticada por terceiros que, passando-se por representantes da DATAPREV, o induziram à contratação de novo empréstimo consignado sob a promessa de unificação de dívidas. Sustenta que, após o crédito, transferiu integralmente o valor a contas indicadas pelos fraudadores, permanecendo apenas com a nova dívida.

O juízo de primeiro grau afastou a responsabilidade do banco sob o fundamento de que a contratação se deu por meio de sistema robusto de autenticação (biometria facial), o que validaria o negócio. Entendeu, ainda, que a fraude configurou

fortuito externo, excludente de responsabilidade da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

Como dito antes, a fraude praticada por terceiro, no âmbito de operações bancárias, é considerada fortuito interno, pois se insere no risco da atividade empresarial desenvolvida. A falha de segurança que permite a contratação fraudulenta, ainda que com a participação de um terceiro fraudador, integra o risco do empreendimento.

Dessa forma, a alegação de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro não tem o condão de, por si só, elidir a responsabilidade do fornecedor, cabendo analisar o conjunto probatório para aferir a regularidade da operação.

O banco réu fundamenta a validade dos negócios na autenticação por biometria facial. De fato, tal tecnologia constitui um meio de prova da manifestação de vontade. Todavia, não se trata de prova absoluta, devendo ser analisada em cotejo com os demais elementos dos autos.

O autor, por sua vez, apresentou um conjunto de indícios que, somados, conferem verossimilhança à sua alegação de fraude: i) as conversas via WhatsApp: comprovam o *modus operandi* do estelionatário e a indução fraudulenta do consumidor idoso (fls. 45/86 e 90/181), ii) Boletim de Ocorrência: lavrado em 04/10/2024, no mesmo dia em que fez as transferência dos valores aos terceiros, o que demonstra a contemporaneidade da reação da vítima à percepção do golpe (fls. 34/35); iii) contrato com terceiro: a existência de um "Instrumento de Unificação De Empréstimos" firmado com a empresa "Suporte e Assessoria ADM LTDA" corrobora a narrativa de que foi induzido a erro por um terceiro que se apresentou como representantes da DATAPREV (fls. 38/41); iv) transferência dos valores: o autor comprovou ter transferido a integralidade dos valores creditados em sua conta (R\$ 15.956,04) para os terceiros fraudadores - Simone Silva Cabral e Achoupgou.com.br - (fl. 43). Tal conduta é incompatível com a de um mutuário regular, que contrata um empréstimo para usufruir do capital. A transferência imediata da totalidade do mútuo a um terceiro é um forte indício de que a contratante não agia com vontade livre e consciente de se endividar.

Diante deste quadro, a validação biométrica, isoladamente, perde força probatória. É plausível que o autor tenha sido instruído pelos fraudadores a realizar o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

procedimento de reconhecimento facial, acreditando se tratar de mera formalidade para outro fim, como o cancelamento da operação, o recebimento de um cartão ou a unificações de suas dívidas.

Ademais, a sequência de eventos - contratação de empréstimo de valor expressivo por um idoso, seguida da imediata pulverização dos recursos para contas de terceiros desconhecidos (Simone Silva Cabral e Achoupgou.com.br) - configura um claro indicativo de fraude que deveria ter sido identificado e bloqueado pelos sistemas de segurança do apelado. A omissão nesse dever de vigilância caracteriza a falha na prestação do serviço.

Assim, há elementos suficientes para o reconhecimento do vício de consentimento, consubstanciado em erro substancial apto a macular o negócio jurídico, bem como da falha na prestação do serviço, caracterizada pela deficiência nos mecanismos de segurança e prevenção à fraude, circunstâncias que conduzem à anulabilidade do contrato, nos termos do art. 171, II, do Código Civil.

Outro não é o entendimento adotado pelo Núcleo de Justiça 4.0 deste Tribunal:

4.0“APELAÇÃO – CONTRATO BANCÁRIO – FRAUDE – DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANO MORAL - EMPRÉSTIMO NÃO CONTRATADO - FORTUITO INTERNO – Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária, que resultou na contratação de empréstimo bancário com descontos no benefício previdenciário da consumidora – Ligação efetivada por suposto representante de correspondente bancário do banco – Caracterizado defeito na prestação de serviços – Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ – Danos morais configurados – Indenização fixada em R\$ 8.000,00 que não comporta redução - Sentença mantida - NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO.” (TJ-SP - Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito

Privado 2) - Apelação Cível: 10012836220228260457, Relator: Alexandre Coelho, j. 30/08/2024).

“III. RAZÕES DE DECIDIR 4. Está configurado o fortuito interno, uma vez que o golpe não teria sido concretizado caso os sistemas do banco fossem suficientemente seguros para detectar a intervenção de terceiros em suas contratações. 5. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras alcança os danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros, conforme disposto na Súmula 479 do STJ. 6. A compensação dos valores foi parcialmente aceita, limitada ao montante que permaneceu em posse da autora. 7. A contratação foi realizada de forma digital, sem comprovação suficiente de autenticidade, como a localização dos IPs e a captura facial.” (TJ - Núcleo de Justiça 4 .0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) - Apelação Cível: 10094396920238260565, Relator.: Gilberto Franceschini, j. 14/11/2025).

Destarte, reconhecida a falha na prestação do serviço e o vício de consentimento, a anulação do contrato e a reparação integral dos danos são as consequências lógicas e jurídicas que se aplicam ao caso concreto. Sendo assim, os valores descontados do benefício previdenciário do autor devem ser restituídos, em respeito aos limites do pedido inicial (arts. 141 e 492, CPC).

Contudo, quanto aos danos morais, a solução é diversa. Devido à relevante concorrência da vítima para o evento danoso, com o fornecimento dos códigos de segurança e realização das operações sob a orientação de um terceiro, agiu com negligência, contribuindo decisivamente para a consumação do golpe. Logo, a concorrência de culpas, no caso, prepondera a conduta da vítima, o que justifica a ausência de condenação por dano moral, limitando a reparação ao dano material, na forma do art. 945 do Código Civil.

Nesse sentido:

"Ação declaratória de nulidade contratual c.c. repetição dobrada do indébito e indenização por danos morais – Contratação de

empréstimo pessoal e transferências via Pix em favor de desconhecido, fruto do golpe da falsa central de atendimento – Sentença de parcial procedência – Aplicação da legislação consumerista (Súmula 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva do Banco – Provável vazamento de informações bancárias sigilosas permitindo o contato dos fraudadores com a autora através do mesmo telefone de sua agência bancária – Autora descuroou do dever de cautela ao concordar em acessar link encaminhado por whatsapp através de contato desconhecido, em canal não oficial da instituição financeira, inserindo sua senha bancária, permitindo acesso a dados sensíveis bancários concorrendo para a consecução da fraude – Culpa concorrente evidenciada – Repartição proporcional dos prejuízos materiais suportados pelas partes - Inteligência do art. 945, do CC – Dever da instituição financeira restituir apenas metade do valor já existente na conta corrente da autora - Declaração de inexigibilidade do empréstimo contratado, restituindo-se as partes ao status quo ante, diante a ausência do elemento volitivo da contratação – Recurso do Banco provido em parte, negado o apelo da autora. Danos morais – Inocorrência – Contribuição da autora para o evento danoso permitindo acesso de dados sensíveis bancários, seguindo orientação do fraudador, fato determinante para a consumação da fraude – Recurso do Banco provido em parte. Honorários de sucumbência – Condenação exclusiva do réu ao pagamento da integralidade das custas e despesas processuais e honorários de sucumbência, fixados em 10% do valor da condenação – Recurso exclusivo da autora visando a majoração dos honorários de sucumbência, fixando-se por equidade – Possibilidade, diante do reduzido proveito econômico obtido com a sentença de parcial procedência da ação – Honorários que se arbitram de forma a remunerar condignamente o patrono das partes – Inteligência do art. 85, §§2º e 8º, do CPC – Recurso da autora provido em parte. Recursos da autora e do réu parcialmente providos." (TJSP - 13ª Câmara de Direito Privado - Apelação Cível 1008182-65.2024.8.26.0438, Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(a): Francisco Giaquinto; j, 13/11/2025).

Em arremate, por corolário do entendimento adotado, consideram-se prequestionados os dispositivos legais mencionados pelas partes, prescindindo da oposição de embargos para eventual interposição de recurso aos Tribunais Superiores.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento** ao recurso de apelação para **reformar** a r. sentença e **julgar parcialmente procedente** a ação, com o fim de: i) **anular** o contrato de empréstimo consignado objeto da lide, declarando a inexigibilidade dos débitos deles decorrentes e ii) **condenar** o banco réu à restituição simples dos valores descontados do benefício do autor, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP desde cada desembolso e juros de mora de 1% ao mês desde a citação.

Em razão da sucumbência mínima do autor, inverte os ônus e condeno o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios. Com fundamento no art. 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil, fixo a verba honorária no patamar de 12% (doze por cento) sobre o valor total e atualizado da condenação, quantia que já remunera o trabalho desenvolvido em ambas as instâncias."

FLAVIO PINELLA HELAEHIL

Relator