



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001298062

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1055224-23.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CAROLINA DE NAZARÉ SANTOS GOMES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO AGIBANK S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente), FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 15 de dezembro de 2025.

SPENCER ALMEIDA FERREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 52262
APELAÇÃO: 1055224-23.2025.8.26.0100
COMARCA: SÃO PAULO – FORO CENTRAL – 28ª VARA CÍVEL
APTE.: CAROLINA DE NAZARÉ SANTOS GOMES
APDO.: BANCO AGIBANK S/A
JUIZ 1º GRAU: JULIANA PITELLI DA GUIA

DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS DECORRENTES DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO FRAUDULENTO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. DANO MORAL IN RE IPSA. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em exame

Trata-se de apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedente a ação de indenização por dano moral, a despeito de empréstimo consignado já ter sido reconhecido como fraudulento em ação anterior. A decisão recorrida, em suma, limitou o pedido inicial à análise do dano moral (em razão de litispendência dos demais pleitos) e o afastou, sob o fundamento de que o reconhecimento da fraude, por si só, não gera dano moral, e que a autora contribuiu para o evento ao fornecer dados sensíveis a terceiros, caracterizando ausência de falha do banco e mero descumprimento contratual sem ofensa a direitos da personalidade. A Apelante busca a reforma da sentença, sustentando que a fraude reconhecida judicialmente e os descontos indevidos em benefício assistencial (BCP-LOAS) configuram dano moral *in re ipsa*, imputando a responsabilidade à instituição financeira por falha em seus sistemas de segurança, conforme a Súmula 479 do STJ, e requerendo a condenação ao pagamento de R\$ 25.000,00 a título de indenização por danos morais.

II. Questão em discussão

Há duas questões em discussão: (i) saber se a fraude na contratação de empréstimo consignado, já reconhecida em ação pretérita, e a falha na segurança da instituição financeira ao permitir operações destoantes do perfil da cliente configuram falha na prestação de serviços por fortuito interno; e (ii) saber se a conduta da instituição

financeira, ao permitir a fraude e efetuar descontos indevidos em verba de natureza alimentar, enseja a ocorrência de dano moral *in re ipsa*, passível de reparação.

III. Razões de decidir

O cerne da controvérsia reside na falha na prestação de serviços da instituição financeira, a qual não se desincumbiu do seu ônus probatório e permitiu a realização de operações (contratação de empréstimo e transferências seguidas de elevado montante no mesmo dia) destoantes do perfil da cliente e incompatíveis com a segurança esperada para a atividade bancária, o que afasta a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC).

A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, porquanto os danos decorrentes de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias caracterizam fortuito interno, inerente ao risco da atividade (risco do empreendimento), conforme entendimento consolidado no Tema Repetitivo nº 466 do STJ (REsp 1.197.929/PR) e na Súmula 479 do STJ.

O dano moral é evidente e se configura *in re ipsa* (presumido pela própria ocorrência do ato ilícito), pois a fraude na contratação de empréstimo consignado, com a consequente realização de descontos indevidos em benefício assistencial (verba de natureza alimentar), ultrapassa o mero aborrecimento, configurando transtorno e abalo que ensejam a obrigação de indenizar, notadamente diante da negativa do banco em solucionar a questão administrativamente, obrigando a vítima a buscar a tutela jurisdicional.

O *quantum* indenizatório a título de danos morais deve ser arbitrado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), em atenção aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade e à finalidade punitivo-pedagógica da indenização, conforme precedentes desta Corte em casos análogos.

IV. Dispositivo e tese

Recurso provido.

Tese de julgamento: "[1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros em operações bancárias, por se configurar fortuito interno, inerente ao risco do empreendimento (Súmula 479

do STJ.)] [2. A fraude na contratação de empréstimo consignado, com a realização de descontos indevidos em benefício de natureza alimentar, configura dano moral in re ipsa.]"

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 85, § 2º, 355, I, 927, III, e 1.026, §§ 2º e 3º; CDC, art. 14, caput e § 3º, II; Súmula 54 do STJ.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1.197.929/PR (Tema Repetitivo nº 466), Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24/08/2011, DJe 12/09/2011; STJ, Súmula 479.

1.- Trata-se de apelação interposta por Carolina de Nazaré Santos Gomes contra sentença que julgou improcedente a ação de indenização por dano moral, proposta em razão de falha na prestação de serviços decorrente de fraude em empréstimo consignado já reconhecida em ação anterior.

A magistrada, Dra. Juliana Pitelli da Guia, ao receber a petição inicial apenas em parte — limitando-a ao pedido de danos morais em virtude de litispendência dos demais pleitos —, julgou improcedente a demanda com fundamento no artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil. Entendeu que, embora o empréstimo consignado tenha sido declarado fraudulento em processo anterior, tal fato não implica automaticamente a violação de direitos da personalidade que justifique indenização por danos morais. Concluiu que a autora agiu de forma negligente e contribuiu para a fraude bancária ao fornecer dados pessoais sensíveis a terceiros que a abordaram ativamente. Destacou, ainda, que o simples descumprimento contratual não gera, por si só, dano moral, inexistindo ofensa à imagem ou à honra, mas apenas prejuízo material, já analisado em outra ação. Por fim, condenou a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Inconformada, a autora interpõe apelação sustentando que a conduta da instituição financeira é manifestamente geradora de indenização por danos morais, diante da fraude reconhecida judicialmente e dos descontos indevidos efetuados em seu benefício assistencial (BCP-LOAS), de natureza alimentar, os quais persistiram até junho de 2025, mesmo após o trânsito em julgado da decisão anterior. Argumenta que a contratação de empréstimo consignado sem seu conhecimento, consentimento ou solicitação, bem como a exposição de seus dados sigilosos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

peçoais e bancários, configuram dano moral *in re ipsa*. Reitera que a sentença incorreu em equívoco ao afastar a configuração do dano moral e atribuir-lhe culpa, uma vez que a fraude decorreu da falha nos sistemas de segurança do banco, risco inerente à atividade financeira, conforme entendimento consolidado na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Requer, assim, a condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).

Recurso tempestivo, dispensado de preparo e respondido.

É o relatório.

2.- Assiste razão à apelante.

Respeitado o entendimento da MM. Magistrada, a sentença comporta reforma.

Com efeito, foram realizadas operações em elevado montante de uma única vez (contratação de empréstimo com transferências seguidas de todo o valor creditado – fls. 50 – realizados no mesmo dia em que os fatos ocorreram, conforme relatado no Boletim de Ocorrência de fls. 33), destoantes do perfil da cliente, sem qualquer verificação de segurança pela ré e sem qualquer atitude da requerida para inibir tais condutas. Aí reside a falha na prestação de serviços do réu e afasta a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

Embora o réu não pudesse evitar a ação criminosa, é relevante a omissão de sua parte ao não observar a movimentação fora do perfil do cliente e não realizar o bloqueio do cartão ou das operações de transferência, de forma a impedir tal transação.

Além disso, apesar de o Banco negar a sua responsabilidade pelo evento, não se desincumbiu de seu ônus probatório, restando devidamente comprovada nos autos a falha na prestação de serviços por sua parte.

Registre-se que, nos termos do art. 14 do CDC, responde objetivamente o fornecedor pelo vício do serviço, posto que os danos dele decorrentes são de sua inteira responsabilidade, esta que decorre do risco integral de sua atividade econômica, somente não respondendo quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, consoante dispõe o § 3º, inciso II, do artigo citado, o que não se verificou no presente caso.

O tema da responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços por fraudes praticadas por terceiros, já restou consolidada pelo C. STJ, no julgamento do Recurso Especial 1197929, julgado sob o rito previsto no art. 543-C do CPC/73 para os recursos repetitivos:

“RECURSO ESPECIAL - REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.”¹

A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça dispõe que:

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

Em suma, o descuido do requerido quanto às cautelas de segurança é incompatível com a seriedade da atividade bancária e resultou em transtornos e abalos que ultrapassam a esfera do mero aborrecimento tolerável no cotidiano.

Some-se a isso o fato de que o autor teve de vir a Juízo para pôr fim à controvérsia, perdendo tempo útil na solução da questão.

Na espécie, o dano moral é evidente e se comprova *in re ipsa*, ou seja, com a ocorrência do próprio fato ilícito.

A constatação da fraude e da falha no sistema de segurança do banco réu em detectar a incompatibilidade da operação com o perfil de consumo do autor, também enseja a indenização pelos danos morais decorrentes de tais eventos, que, na hipótese, são presumíveis ante as particularidades do caso.

Com efeito, o episódio relatado nos autos não se traduz como situação de mero aborrecimento. Este é passageiro e faz parte da vida diária das

¹ REsp 1197929/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, j. em 24/08/2011, DJe 12/09/2011.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

peças. Não maltrata o seu íntimo, a alma, como ocorre quando os fatos são extraordinários, singulares, como se revelaram os que serviram de fundamento ao pedido inicial.

O considerável valor das operações e a recusa do banco réu em todas as tentativas do consumidor de resolver o problema administrativamente, obrigou a autora a experimentar injusta redução patrimonial, o que, indubitavelmente, agravou o sofrimento experimentado por quem se percebe vítima de fraude perpetrada por terceiro. Assim, entende este Relator que os danos morais devem ser arbitrados em dez mil reais, conforme posicionamento já adotado por esta Câmara em casos análogos.

Nesse sentido, confira-se a jurisprudência deste Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO - Compra e venda de veículo pela plataforma OLX – Golpe do "falso intermediário" - Negócio eivado por dolo de terceiro - Sentença de improcedência – Irresignação da autora. Pretensão de responsabilização da plataforma OLX – Inadmissibilidade, circunstancialmente – Hipótese dos autos em que a plataforma enquadra-se como mero site de classificados (anunciante), não intermediadora – Negociação que se deu diretamente entre vendedor, comprador e falso intermediário sem a utilização de qualquer ferramenta oferecida pelo site – Demandante que chega a afirmar que excluiria o anúncio, a ratificar que toda a transação foi realizada em ambiente diverso – Ausência de nexo causal - Precedente do C. STJ. Pretensão de responsabilização do Banco em que o pagamento foi depositado pelo comprador – Acolhimento, circunstancialmente - Deve a instituição financeira responder pela falta de diligência na condução da atividade sensível que executa, sobretudo pela abertura de conta corrente sem observância de um mínimo de cautela – Dever de fiscalização das informações fornecidas quando da abertura de contas em sua plataforma, em observância à Resolução 2025/93, do Banco Central do Brasil – Tema Repetitivo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nº 466, do STJ. Dano material- Responsabilidade pela integralidade dos danos de que participou, referentes à perda do veículo - Contestação e contrarrazões que tratam de assunto diverso daquele discutido nos autos -Precedentes deste E. Tribunal. Danos morais caracterizados - Autora que perdeu o veículo e não recuperou o preço correspondente, a gerar verdadeira sensação de angústia - Valor de R\$ 5.000,00 que é suficiente para reparação do mal. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1035809-83.2022.8.26.0577; Relator (a): Michel Chakur Farah; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/06/2025; Data de Registro: 12/06/2025)

Apelação cível. Ação de indenização por dano material e moral. Anúncio falso de venda de veículo, com posterior golpe por meio do aplicativo "whatsapp". Sentença de improcedência. Mérito. Ilegitimidade das movimentações. Falha no sistema de segurança. Movimentação destoante do perfil do cliente. A incompatibilidade com o perfil não se restringe aos valores, mas também à forma e objeto: sucessivas, em valores elevados, em curto espaço de tempo, para destinatário inusual. Sistemas de segurança insuficientes para que os prejuízos fossem evitados. Além disso, o só fato de o autor ter sido vítima de golpe praticado por terceiro e enviado o dinheiro após a digitação voluntária da senha, num primeiro momento, não implica dizer que todos os demais direitos subjetivos do consumidor pereceram. Cliente que comunicou o ocorrido no mesmo dia - matéria não impugnada especificamente na defesa. Registro de Boletim de Ocorrência (fls. 101/102). As instituições financeiras rés tinham o dever elementar de empreender os esforços necessários para a busca eficiente da reversão, bem como o de adotar as medidas imprescindíveis ao retorno dos recursos. Possibilidade prevista pelo MED

(Mecanismo Especial de Devolução). Todavia, não houve comprovação efetiva de que foram obedecidos integralmente os protocolos ditados pela Resolução nº 1/2020 do BACEN, notadamente os artigos 38, 38-A, 39 e 39-B (bloqueio cautelar e rejeição do pagamento em caso de suspeita de fraude) e 41-D, §3º, inc. II (tentativas de bloqueios/devoluções parciais por 90 dias, contados da data da transação original). Era exigível da parte requerida uma conduta compatível com os deveres que emanam da cláusula geral da boa-fé objetiva (art. 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor e 422 do Código Civil de 2002), vale dizer, de cumprimento dos deveres acessórios de conduta (do fornecedor): dever de informação; dever de colaboração e cooperação; dever de proteção e cuidado com a pessoa e o patrimônio da contraparte. Ademais, especificamente com relação ao Nubank S/A: abertura, sem cautela, da conta utilizada pelo estelionatário. Apesar da veemente acusação da parte autora, o banco não produziu qualquer prova de que efetivamente obedecera aos protocolos de segurança do Banco Central do Brasil, quanto aos cuidados necessários para a abertura da conta, o que concorreu decisivamente para o sucesso do crime de estelionato. Recurso repetitivo: "Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido" (REsp 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, v.u., j. 24/11/2011). Obrigatoriedade da observância dos acórdãos de resolução de demandas repetitivas (art. 927, III, CPC). Conta que serviu de instrumento necessário para a prática do crime. Ausência de comprovação da regularidade na abertura da conta corrente utilizada pelo fraudador. Não houve comprovação de que foram obedecidos os protocolos ditados pela Resoluções 4.753/2019 e 96/2021 do BACEN. Não exibiu prova

da identidade ou sequer dos endereços do correntista, nem cópia dos documentos utilizados para a abertura da conta. Com efeito, sem embargo da gravidade das falhas imputadas para a abertura da conta em nome do estelionatário, a recorrente não produziu qualquer prova em sentido contrário, sobre os cumprimentos dos protocolos determinados pelo Banco Central do Brasil para a abertura de contas. Deixou de demonstrar a diligência efetiva no procedimento de abertura da conta, que foi a mola propulsora do golpe. Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou terceiro. Fortuito interno. Atividade de risco. Responsabilidade objetiva da instituição bancária/financeira. Art. 927, parágrafo único, do Código Civil (art. 14, caput, do CDC). Súmula 479 do STJ [REsp 2.052.228 – DF]. Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado do E. TJSP. Tema 466 do STJ. A conduta dos recorridos foi determinante, vale dizer, os seus comportamentos encerraram a causalidade adequada para gerar os danos verificados. Dever de ressarcimento ora reconhecido. Se for o caso, os bancos poderão manejar ação regressiva contra o protagonista do desfalque. Precedentes desta Colenda Câmara. Dano moral. Rejeição. O simples descumprimento do dever legal, ou contratual, desacompanhado de qualquer outro fator que o qualifique, não configura o dano moral indenizável. Sentença reformada parcialmente. Recurso provido, em parte.

(TJSP; Apelação Cível 1003392-88.2023.8.26.0271; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapevi - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/11/2024; Data de Registro: 27/11/2024)

Assim, reforma-se a sentença para o fim de julgar procedente a ação e, em consequência, **condenar** o réu ao pagamento de danos morais arbitrados em R\$ 10.000,00, corrigido monetariamente desde a data do arbitramento e com juros de mora desde a data do ilícito, nos termos da Súmula 54 do STJ.

Em razão do provimento do recurso da autora, condenam-se os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

réis ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios arbitrados em 20% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC.

Acrescente-se que, conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça², o julgador não é obrigado a responder todas as questões invocadas pelas partes quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão. O julgador possui o dever de enfrentar apenas as questões capazes de infirmar (enfraquecer) a conclusão adotada na decisão recorrida.

Para fins de prequestionamento, enfatiza-se que toda matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada e que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Advirtam-se que eventual recurso a este acórdão estará sujeito ao disposto nos parágrafos 2º e 3º do art. 1.026 do Código de Processo Civil.

3.- Ante o exposto, **dá-se provimento** ao recurso, nos termos da fundamentação.

SPENCER ALMEIDA FERREIRA
Relator

² STJ. 1ª Seção. EDcl no MS 21.315-DF, Rel. Min. Diva Malerbi (Desembargadora convocada do TRF da 3ª Região), julgado em 8/6/2016.