



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000341845

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1057692-21.2024.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante CLAUDENOR BALBINO DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO AGIBANK S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 MENDES PEREIRA (Presidente), ELÓI ESTEVÃO TROLY E RODOLFO PELLIZARI.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

MENDES PEREIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 40733

Apelação Cível nº 1057692-21.2024.8.26.0576

Apelante: Claudenor Balbino de Souza

Apelado: Banco Agibank S/A.

Comarca: São José do Rio Preto

15ª Câmara de Direito Privado

RESPONSABILIDADE CIVIL - Danos morais e materiais - Demanda julgada improcedente - Afirmação da parte autora de ter recebido contato via telefone de fraudador que, segundo o requerente, detinha seus dados sigilosos, e acreditando estar realizando a portabilidade de sua dívida, se deixou ser induzido na realização de novo empréstimo, com disponibilização do dinheiro para terceiro - Não há prova que o fraudador seja preposto da parte demandada ou que as informações do mentor da fraude tenham sido encaminhadas por algum de seus funcionários ou canais de atendimento - A parte requerida **não teve nenhuma participação no ato ilícito ou contato com o fraudador - Autor que espontaneamente transferiu dinheiro para terceiros - A conduta da parte requerente é que foi determinante para que o fraudador tivesse êxito na fraude** - Culpa do próprio apelante, o que afasta o dever da parte ré de indenizar (art. 14, § 3º, II, do CDC) - **Precedentes - Recurso desprovido**, com majoração dos honorários advocatícios de 10% para 15% sobre o valor da causa, atualizado, cuja exigibilidade fica suspensa (arts. 85, § 11, e 98, § 3º, do CPC).

A r. sentença de fls. 295/299, cujo relatório é adotado, julgou improcedente o pedido da ação de indenização por fraude em conta bancária e condenou a parte autora no pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade judiciária à parte requerente.

Inconformado, o autor apela buscando a reforma do julgado. Para tanto, sustenta que a fraude perpetrada por terceiro no âmbito de contratação bancária ("golpe da portabilidade") caracterizaria falha no sistema de segurança da instituição financeira, atraindo a Súmula 479 do STJ. O banco seria responsável por permitir que fraudadores utilizem seus dados e sistemas para simular portabilidades.

Em contrarrazões, a parte ré procurou rebater as alegações da parte autora e pugnou pela manutenção do julgado.

O recurso foi processado regularmente.

É o relatório.

Narra o requerente que *“em setembro de 2024, recebeu ligação telefônica de pessoa que se identificou como sendo funcionária do banco ora requerido oferecendo proposta de portabilidade de seu empréstimo realizado, de forma que haveria uma considerável amortização da dívida e, por consequência, diminuição do valor das parcelas.*

Ao anuir com a proposta apresentada, foi creditado na conta do Autor o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valor de R\$ 19.226,00 (dezenove mil, duzentos e vinte e seis reais), pelo que foi orientado via telefone pela suposta funcionária a fazer a transferência do valor para a empresa L.F.B. COBRANÇA E MULTISERVIÇO LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o número 56.878.030/0001-50, com endereço na Avenida Presidente Vargas, n. 542 – Sala 1608, Centro, CEP: 20071-901, Rio de Janeiro-RJ, que ficaria responsável por realizar a amortização junto ao Banco do Brasil. Ainda lhe foi informado que receberia em sua conta valor referente ao "troco" equivalente a R\$ 3.000,00 (Três mil reais)."

A alegação de que o fraudador tinha todos os dados da parte autora não se confunde com prova de que tinha, em especial quando for versão da parte demandante em busca de vencer no processo.

Não se podem confundir alegações com provas e muito menos decidir por presunção de que fora preposto de instituição financeira que vazou dados sensíveis da parte apelante.

Ademais, não há prova alguma de que o fraudador seja preposto do apelado ou que a ele foi encaminhado pelas mãos de algum dos seus funcionários ou canais de atendimento do recorrido.

Note-se ainda que a inversão do ônus da prova do CDC não é absoluta e exige prova mínima da existência da fraude (extrato do repasse do valor), o que o autor negligenciou.

Resta claro que o requerente espontaneamente fez a transferência do valor do empréstimo para terceiro fraudador, pelo que há culpa exclusiva do demandante diante do dolo do terceiro, que com o eleito para figurar como réu não se confunde.

O que se evidencia é que o fato se deu por culpa imputável à própria vítima ou mesmo por fato de terceiro, posto que a conduta da parte recorrente de receber ligação de telefone de estranho e deixar-se iludir, sem se cercar da necessária segurança de saber com quem está tratando, permitiu que o fraudador obtivesse êxito em sua atuação fraudulenta.

Tal situação por mais lamentável que se apresenta, não permite crer que tenha a parte requerida concorrido para o advento dos prejuízos suportados pelo requerente. Não se vislumbra nenhuma atitude do demandado que tivesse dado ensejo a tais danos, tampouco ato ilícito por ele praticado. O infortúnio sofrido pela parte recorrente não guarda conexão com o exercício das atividades do apelado, não havendo que se falar em "fortuito interno".

Anote-se que a fraude se deu porque o autor não agiu com a cautela necessária ao receber telefonema, não confirmar com quem estava se comunicando e seguir orientação de terceiro desconhecido para transferir valores para estranhos.

Quem foi negligente foi a parte apelante, a indicar, no caso em comento, culpa da vítima ao se deixar ludibriar por estelionatários que não têm qualquer vínculo com o demandado.

Ainda que objetiva a responsabilidade do estabelecimento bancário em decorrência do risco da atividade exercida, há hipóteses de exclusão da responsabilidade no Código de Defesa do Consumidor:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde independentemente da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos (...). § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: (...) II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro". (g. n.).

A respeito do tema, lecionam Antonio Herman Benjamim, Claudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa: *"Por derradeiro, a culpa exclusiva da vítima (não a concorrente), assim como de terceiro, elide a responsabilidade. Se o comportamento do consumidor é o único causador do acidente de consumo, não há como se falar em nexo de causalidade entre a atividade do fabricante, do produtor, do construtor ou do importador e o fato danoso. (...) A responsabilidade também é eliminada pela ação exclusiva de terceiro. A excludente do fato de terceiro ataca o próprio nexo de causalidade, já que deixa de haver qualquer relação de consumo entre o prejuízo do consumidor e a atividade do sujeito responsável primariamente."*¹.

A jurisprudência deste Tribunal Bandeirante: "APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - INOCORRÊNCIA - FRAUDE - CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. A Apelante confessa que, ludibriada por terceira pessoa, forneceu sua senha pessoal por meio do telefone. Os dados fornecidos pela estelionatária, embora não sejam de conhecimento público, não permitem a realização de transações, que exigem o fornecimento de senha pessoal; sendo fato público e notório que as instituições financeiras orientam os clientes a não fornecerem a senha de uso pessoal a terceiros. Portanto, a conduta da autora foi determinante na ocorrência do evento danoso, não se identificando falha ou defeito na prestação de serviços da Apelada. Sentença mantida. Recurso improvido" (Apelação nº 0007324-30.2014.8.26.0526 - Relator: Eduardo Siqueira; Comarca: Salto; Órgão julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; j. 09/12/2015);

"PERDAS E DANOS - TRANSAÇÕES EM CONTA CORRENTE - ALEGAÇÃO DE FRAUDE - IMPROCEDÊNCIA - PRETENSÃO DE REFORMA - DESCABIMENTO - A análise dos autos não deixa dúvidas de que as transações efetuadas junto à conta corrente do autor realizaram-se, infelizmente, por culpa exclusiva sua. A entrega de cartão magnético e senha às pessoas que se apresentaram como funcionários da municipalidade sem conferência das qualificações configura falta de diligência. A fraude perpetrou-se, inequivocamente, por culpa exclusiva do autor, não tendo o banco réu, por qualquer meio, concorrido para os infortúnios experimentados. Recurso desprovido" (Apelação nº 0003026-49.2012.8.26.0369 - Relator: Walter Fonseca; Comarca: Monte Aprazível; Órgão julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; j. 16/06/2016);

"DANOS MORAIS - Contrato bancário - Empréstimos - Não se pode presumir a ocorrência de fraude na contratação dos empréstimos questionados - Inexistência de qualquer prova e tampouco de indícios a este respeito - Se a autora forneceu seu cartão e senha pessoal a terceiro, assumiu o risco daí decorrente, ficando caracterizada a sua culpa exclusiva pelo mau uso deste cartão, o que afasta a responsabilidade do banco réu - Ação improcedente - Recurso provido" (Apelação nº 0139033-84.2009.8.26.0100 - Relator: Plínio Novaes de Andrade Júnior; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; j. 16/06/2011).

De outro lado, proferida a r. sentença na vigência do NCPC e evidenciada a atuação do patrono do réu na esfera recursal, é hipótese de incidência do Enunciado Administrativo nº 7, do Superior Tribunal de Justiça.

Assim, escoreita a fixação dos honorários advocatícios recursais, majorando-se a verba honorária de 10% para 15% sobre o valor de R\$ 10.000,00 dado à

¹ Manual de Direito do Consumidor, Revista dos Tribunais, 5º Ed., 2013, pp. 169/170.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

causa (fls. 07), nos termos do artigo 85, § 11, do CPC.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso, com majoração dos honorários advocatícios de 10% para 15% sobre o valor da causa, atualizado, cuja exigibilidade fica suspensa (arts. 85, § 11, e 98, § 3º, do CPC).

MENDES PEREIRA
Relator