



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000211301

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1059951-28.2025.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BENEDITO GOMES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO AGIBANK S/A.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E MARCIO BONETTI.

São Paulo, 12 de março de 2026.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1059951-28.2025.8.26.0002

Apelante: Benedito Gomes

Apelado: Banco Agibank S/A

Voto nº 9874

CONTRATO BANCÁRIO. *Abertura de conta e contratos consignados. Golpe. Falsa portabilidade. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Abertura de conta e celebração de contratos por meio digital, mediante envio de "link" para aparelho telefônico diverso daquele do consumidor, com remessa de documentos, mensagens de ciência e captura de fotografia ("selfie") para autenticação. Ausência de comprovação da legitimidade do contratante. Falha na prestação de serviço por falta de medidas de segurança. Fortuito interno caracterizado (Súmula 479 do STJ). Declaração de inexistência de relação jurídica, nulidade dos contratos, interrupção dos descontos e repetição do indébito de forma simples, ausente pedido de dobra. Danos morais inexistentes. Autor contribuiu para o sucesso da fraude, ainda que em menor grau. Sucumbência recíproca e adequação da responsabilidade pelas verbas correlatas. **Recurso provido em parte.***

Da respeitável sentença de improcedência da ação de nulidade de empréstimo consignado, restituição de indébito e reparação por danos morais (fls. 239-43), cujo relatório é adotado, apela o autor alegando que não houve comprovação da regularidade da conta e dos empréstimos, inexistindo portabilidade e evidenciando fraude praticada por terceiros, facilitada por falhas de segurança do banco réu. Sustenta que o banco não apresentou documentos idôneos e não cumpriu seu ônus probatório, motivo pelo qual requer restituição dos valores descontados e indenização por danos morais.

Recurso tempestivo, isento de preparo e não respondido.

É o relatório.

O autor foi vítima de fraude praticada por indivíduo que se passou por preposto do banco, utilizando seus dados pessoais e contratuais. Mediante falsa oferta de renegociação do empréstimo do Itaú, com suposta redução de juros e devolução de valores, o autor, de boa-fé, enviou uma "selfie" para "formalização" da operação. Posteriormente, constatou que a imagem fora usada pelo estelionatário para abertura de conta em seu nome, em 09/10/2024, e contratação não autorizada de diversos produtos, dentre eles: a) empréstimo consignado de R\$ 16.625,08 (parcela de R\$ 387,39 por 84 meses, total de R\$ 32.537,00); b) empréstimo RMC de R\$ 7.134,21. Requereu a declaração de inexistência das relações jurídicas, nulidade dos contratos, restituição dos valores descontados de seu benefício previdenciário e indenização por danos morais. Lavrou boletim de ocorrência (fls. 75/76).

A r. sentença julgou os pedidos improcedentes.

A controvérsia restringe-se à legitimidade da abertura da conta e dos contratos consignados, bem como à existência de responsabilidade civil por danos materiais e morais.

Segundo o banco, a abertura da conta e as contratações foram efetivadas digitalmente, com utilização de "selfie" e assinatura eletrônica. Entretanto, os documentos de fls. 38/41 demonstram que os valores foram depositados em conta do

Agibank e imediatamente transferidos por PIX a terceiros desconhecidos, em montantes expressivos.

Conforme dossiê de contratação (fls. 43/51 e 58/64), o "link" para envio de documentos, "selfie" e assinatura foi direcionado ao número (12) 99522-0212, que o autor afirma desconhecer, e cuja titularidade o réu não comprova. Persiste, assim, dúvida quanto à ciência e anuência do consumidor.

A tese de que o negócio não foi celebrado pelo autor mostra-se verossímil, sobretudo porque golpes como o da "falsa portabilidade" são cada vez mais frequentes. Embora a fraude tenha sido praticada por terceiro, a falha de segurança do sistema do banco contribuiu para o êxito da ação criminosa, ao não identificar operações atípicas e destoantes do perfil do cliente.

O litígio parece envolver apenas conduta criminosa imputável exclusivamente a terceiros, porém, considerando a falta de segurança do sistema eletrônico do réu e a atipicidade das transações, o banco concorreu para o sucesso da prática delitiva ao não identificar e bloquear transferências destoantes do perfil do correntista.

A instituição financeira tem dever de segurança do aplicativo e operações bancárias dos clientes, inerente à própria execução de sua atividade, verificando-se responsabilidade objetiva do fornecedor, que se estende à hipótese de ocorrência de fraude praticada por terceiro, fortuito interno ou integrante do risco do negócio.

A culpa não foi exclusivamente da vítima ou de terceiros (os criminosos), pois caracterizado defeito na prestação de serviço, consistente na ausência de correta identificação do consumidor e autenticação de sua assinatura digital quando da abertura da conta corrente e da celebração dos contratos consignados.

No caso, ao deixar de promover a segurança dos dados pessoais e correta identificação do consumidor, de forma a autorizar a abertura de conta e empréstimos irregulares, o banco não ofereceu segurança suficiente ou legitimamente esperada, de forma que há de ser reconhecida sua responsabilidade objetiva nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

A exclusão da responsabilidade dos fornecedores por defeito do serviço é admitida nas hipóteses de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Logo, nem mesmo a culpa concorrente do autor seria suficiente para excluir a responsabilidade da instituição bancária.

Ainda que a instituição financeira não tenha violado a guarda de informações e dados pessoais do consumidor, a análise das circunstâncias do caso revela a existência de nexo de causalidade entre o dano material sofrido pelo autor e a omissão do réu em bem cumprir sua obrigação de proteção e segurança em suas atividades.

Na hipótese, caracterizou-se o fortuito interno, aplicando-se a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Uma vez não demonstrada a contratação, de rigor a declaração de inexistência dos empréstimos consignados, interrupção dos descontos e repetição do indébito de forma simples, ausente pedido de dobra.

A atualização monetária e os juros de mora incidirão desta forma: a) antes da entrada em vigor da Lei 14.905/2024 (30/8/2024), incidirá exclusivamente a taxa SELIC conforme orientação firmada pelo STJ sobre o tema repetitivo 1.368: "O art. 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional."; b) após a entrada em vigor da referida lei, a correção monetária será aplicada conforme variação do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

IPCA/IBGE e os juros de mora observarão a taxa SELIC, deduzido o IPCA (artigos 389, parágrafo único e 406, parágrafo 1º, ambos do CC).

No tocante aos danos morais, malgrado tenha sido reconhecida a falha na prestação de serviços do réu, tal fato não enseja automática reparação.

Embora lamentável a situação vivida pelo autor, os danos de ordem imaterial eventualmente sofridos não podem ser imputados ao banco, cumprindo-lhe responder apenas pelos patrimoniais.

Também não há ignorar que o autor contribuiu para o sucesso da fraude, ainda que em menor grau, ao realizar tratativas de portabilidade e transferências dos valores creditados em sua conta para terceiro, sem conferir se, de fato, este último tinha poderes para representar a instituição financeira requerida.

A respeito, *“Ação declaratória de inexistência de negócio jurídico com pedido de reparação por danos material e moral. Fraude. Sentença de improcedência. Apelo do autor. Fraudador que agiu enquanto correntista estava em terminal de autoatendimento no interior de agência do réu. Dois empréstimos e uma transferência de alto valor realizados no mesmo dia. Operações que fogem do perfil do autor. Instituição financeira. Responsabilidade objetiva. Inteligência do artigo 14, do CDC. Aplicação da súmula 479 do STJ. Ausência de observância, pelo banco, do perfil de consumo do correntista. Falha na prestação do serviço configurada. Culpa concorrente. Atuação negligente do autor. Realização de procedimentos orientados por terceiro desconhecido que por telefone disse representar a instituição financeira ré. Autor que concorreu para a efetivação do golpe. Nulidade dos contratos de empréstimo e da transferência de valor. Restituição devida. Dano moral não verificado. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido.”* (TJSP, 23ª Câm. Dir. Priv., AP 1005524-03.2020.8.26.0408, rel. Des. Virgílio de Oliveira Junior, j. 19/4/2022).

“CONTRATO BANCÁRIO. Empréstimo consignado. Fraude. Fortuito interno. Procedência parcial. Recurso da autora. Danos morais. Inexistência. Autora transferiu valores advindos do empréstimo consignado fraudulento para terceiros. Não há ignorar que a autora contribuiu para o sucesso da fraude. Apelação desprovida”. (TJSP, NJ 4.0 – Turma II (DP 2), AP 1000049-22.2024.8.26.0248, rel. Des. Guilherme Santini Teodoro, j. 10/10/2024).

“CONTRATO BANCÁRIO. Empréstimo consignado. Golpe. Falsa portabilidade. Sentença de parcial procedência. Falha na prestação de serviços reconhecida em decorrência de atuação de correspondente bancário contratado pelo réu. Recurso da autora. Danos morais inexistentes. Autora contribuiu para o sucesso da fraude, ainda que em menor grau. Apelação desprovida”. (TJSP, NJ 4.0 – Turma II (DP 2), AP 1007046-23.2024.8.26.0506, rel. Des. Guilherme Santini Teodoro, j. 08/01/2025).

Julgo a ação parcialmente procedente para declarar a inexistência de relação jurídica, nulidade dos contratos e restituição dos valores descontados do benefício previdenciário do autor.

Considerando a sucumbência recíproca, condenam-se o autor e o banco ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais, para cada parte. Os honorários advocatícios são fixados em 10% sobre o valor da condenação, em favor do patrono do autor, e em 10% sobre o valor do proveito econômico não obtido pelo requerente (correspondente ao dano moral pleiteado), em favor do advogado do réu, observada a gratuidade.

Dou parcial provimento ao recurso.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator