



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000451562

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011206-08.2024.8.26.0566, da Comarca de São Carlos, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelado DANTE JOSE NONATO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 9 de maio de 2025.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 3324

APELAÇÃO Nº: 1011206-08.2024.8.26.0000

COMARCA: SÃO CARLOS

ORIGEM: 3ª VARA CÍVEL DO FORO DE SÃO CARLOS

JUIZ 1ª INSTÂNCIA: MARCELO DE MORAES SABBAG

APELANTE: BANCO AGIBANK S/A

APELADO: DANTE JOSÉ NONATO

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. EMPRÉSTIMO
CONSIGNADO. RECURSO PARCIALMENTE
PROVIDO.

I. Caso em Exame

1 Ação declaratória e indenizatória envolvendo empréstimo consignado, onde o autor nega a contratação. A sentença de primeiro grau desconstituiu o negócio jurídico devido à fraude.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade da instituição financeira pela fraude ocorrida e o cabimento de indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir

3. Contratação de abertura de conta. Operação reconhecida pelo autor e, segundo ele, destinada à portabilidade de empréstimo em condições vantajosas. Subsequente empréstimo consignado novo (sem portabilidade). Negativa de contratação do autor. Verossimilhança. Dados contratuais frágeis. Falha na segurança do sistema da requerida. Imediata transferência do crédito liberado em favor de terceiro. Padrão de fraude. Ausência de mecanismos aptos a detectá-las. Nova falha na prestação do serviço da instituição. Risco atrelado ao negócio. Responsabilidade objetiva da requerida. Incidência do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ. Precedente.

4. Dano moral não configurado. Não houve situação que extrapolasse a esfera patrimonial.

5. Redistribuição da sucumbência.

IV. Dispositivo

5. Recurso parcialmente provido para reforma parcial da sentença.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 432/448, com preparo às fls. 465 e 477), interposto contra a r. sentença de fls. 417/429, cujo relatório se adota, que julgou procedente em parte ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c pedido de tutela antecipada, repetição do indébito e condenação em danos morais, tendo constado de seu dispositivo: “*Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** a presente **AÇÃO**, com fundamento no art. 487, I, do NCPC, para **DECLARAR** a inexigibilidade do(s) débito(s) relativo(s) ao empréstimo objeto dos autos, bem como **CONDENAR** a parte requerida, quanto aos danos morais, ao pagamento da quantia de R\$ 3.000,00 (três mil reais), corrigida monetariamente pelo índice previsto em contrato ou IPCA desde o arbitramento ora realizado (Súmula nº 362 do STJ) e juros de mora de 1% ao mês desde o ato ilícito. A partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, os juros de mora serão calculados pela taxa SELIC, menos IPCA. Por fim, **CONDENO** a parte requerida, a título de danos materiais, à restituição dos valores das parcelas descontadas da conta/benefício da parte autora, na forma simples, com correção monetária pela tabela prática do E. TJSP desde cada desconto, e juros de mora de 1% ao mês desde a citação. A partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, a correção monetária será calculada pelo índice IPCA e os juros de mora serão calculados pela taxa SELIC, menos IPCA. Em face da Sucumbência quase total e atento à Súmula 326 do STJ, condeno a parte requerida ao pagamento das eventuais custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios devidos ao patrono da parte contrária, que ora fixo, por apreciação equitativa e com base no artigo 85, § 8º, NCPC, já sopesando o § 2º do mesmo artigo, em R\$ 2.500,00, atualizados da sentença pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.”*

A apelante resume os fatos e, em apertada síntese, que a r. sentença deve ser reformada, pois: 1) é parte passiva ilegítima porque apenas processou a transferência PIX autorizada pelo cliente, sendo ele responsável pela transação para terceiro, sem participação do banco nas negociações, nem falha no

serviço; 2) observado o direito de informação ante a clareza dos documentos contratuais, com válida adesão, por meio eletrônico; 3) o autor pretende a indenização, mas, de modo estranho, não menciona a devolução do valor que ele recebeu; 4) houve culpa exclusiva do apelado, que agiu por vontade própria; 5) a alegada "cobrança indevida" não gera dano moral automático, exigindo prova de sofrimento significativo, o que o autor não demonstrou; 6) não há dano material a ser reparado; 7) omissa a sentença quanto ao pedido de compensação do valor creditado ao autor, requerendo sua devolução ou compensação para evitar enriquecimento ilícito após o cancelamento do contrato.

O recurso é tempestivo (fls. 431/432) e preenche as condições de admissibilidade. Recolhido o preparo (fls. 477).

Contrarrazões às fls. 485/499.

É o relatório.

Aplicam-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista que o Autor se enquadra na definição de destinatário final dos serviços bancários fornecidos pelo Réu, nos termos do artigo 2º e 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Neste sentido, anote-se que a Súmula nº 297, do Superior Tribunal de Justiça, igualmente, prevê a incidência das normas consumeristas às Instituições Financeiras: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras”*. Na hipótese, diante da hipossuficiência da Requerente frente às informações técnicas do serviço bancário fornecido pelo Requerido, revela-se acertada a inversão do ônus probatório, prevista no artigo 6º, “caput” e inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

O autor, idoso de 68 anos, na presente demanda, distribuída em 06.09.2024, alegando ter sido vítima de golpe via WhatsApp por suposta funcionária do Agibank, sob a promessa de portabilidade de empréstimos com vantagens, sustenta que, aceitando a suposta portabilidade e, assim, seguindo as orientações da funcionária, baixou o aplicativo da requerida, quando a preposta criou a conta bancária; a seguir, recebeu em conta a liberação de R\$ 3.645,97 e,

diversamente do prometido, não se cuidava de portabilidade, mas de empréstimo consignado novo, com o que não havia consentido e, ainda, à sua revelia, o valor foi imediatamente transferido para o estelionatário, na conta de Henrique A Quirino no PagSEguro. Pretende a declaração de nulidade do contrato de empréstimo, a devolução em dobro dos valores descontados e indenização por danos morais, sob o argumento de falha na segurança do banco e a não autorização das transações.

Negadas a contratação do empréstimos e a transferência PIX, como inviável a prova de fato negativo, cumpria à requerida, à luz da inversão do ônus probante, art. 6º, VIII do CDC, e do art. 373, II, do CPC, comprovar o negócio, como fato impeditivo do direito do autor.

Em contestação (fls. 244/267), a requerida juntou cópia do documento pessoal do autor (fls. 265/266), comprovante da transação bancária no valor de R\$ 3.645,97, destinado ao autor, no dia 19.07.2024 (fls. 267), demonstrativo da evolução da dívida (fls. 268), cédula de crédito bancário nº 1516299163, datada em 19/07/2024, no valor da operação de R\$ 3.849,25, e valor liberado de R\$ 3.645,97, com taxa a.m. 99% e taxa a.a. 213,50%, para ser pago em 12 parcelas de R\$ 605,49 cada (fls. 269/275), comprovante da assinatura digital, data em 19/07/2024, às 14:09:57 (fls. 280), com biometria facial, cópia do RG do autor, IP (fls. 280), número de celular 016982448990 (fls. 277) e trilha de aceite (fls. 276/283), extrato bancário da conta do autor (fls. 292/293), mas sem a indicação de geolocalização (fls. 277).

Na réplica, o autor argumenta que o envio de documentos, como a selfie e o RG, foram enviados para a abertura de conta e pela manhã, não para o empréstimo, contratado às 13,32hs; outros documentos não contêm o horário, como de fls. 248 e 270; não há prova de envio de SMS relativo ao empréstimo; os IPs são diferentes; faltam geolocalização e IMEI. Repisa, a seguir, os argumentos da inicial (fls. 404/416).

Adveio a sentença de parcial procedência.

Pois bem.

Pacífico que as instituições financeiras respondem

objetivamente pelos danos causados aos seus consumidores, em virtude do risco inerente à atividade bancária, conforme dispõe o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Entretanto, tal responsabilidade não é absoluta e depende da presença de todos os elementos da responsabilidade civil: ato ilícito, dano e nexo de causalidade.

A narrativa do autor é verossimilhante. Ele demonstrou o contato inicial via WhatsApp por meio das telas de fls. 24/30, com suposta preposta da requerida, Gabrieli, em que propositadamente as mensagens permanecem de modo temporário. Indicando boa-fé, em busca de solução, o requerente retomou o contato com a requerida, pedindo, de plano o cancelamento do empréstimo (fls. 32) e, em meio às mensagens, revela o contexto do golpe: "fiz um tipo de portabilidade com troco e ficou de cai hoje na CEF" (fls. 40), esperando "diferença de juros" e troco de R\$ 3645,67 (fls. 43), o que pressupõe confronto com outra operação. Ele repisa a busca de cancelamento (fls. 44).

O requerente, frise-se, reconhece a contratação de abertura de conta corrente, não a operação de crédito. A *selfie* enviada para abertura de conta (fls. 276) foi a mesma colacionada ao contrato de empréstimo (fls. 280), o que dissolve a credibilidade de adesão da parte autora às duas operações.

A conclusão se reforça pela falta de elementos que particularizem cada uma das operações, como horário e geolocalização (fls. 276/279, 283), além da divergência de IPs entre a *selfie* e o documento de identificação (177.50.39.18, 64.252.78.246 em fls. 280, e 191.54.103.146, 64.252.80.129 em fls. 281) que sugere acesso por dispositivos distintos.

São elementos que não permitem identificar o autor como signatário da operação de crédito, reforçando, assim, sua narrativa: embora a conta bancária tenha sido aberta, por ele não foi contratado o empréstimo.

Nesse ponto, os autos já fornecem elementos sobre a falha na segurança dos serviços da requerida.

E, seguindo na mesma toada, tão-logo realizado o crédito em

conta, o importe, quase que de imediato, foi transferido a terceiro por PIX, operação sabidamente automática (fls. 60/62). Evidente o padrão de fraude: abastece-se a conta e, em fração de tempo curtíssima, promove-se seu esvaziamento. A par disto, a transferência do elevado importe destoia do perfil transacional esperado para o idoso, com renda de outrora indicada às fls. 68, e quem nunca teve conta no banco.

Em suma, a movimentação era atípica.

Sobre o tema, em julgamento recente, o Colendo Superior Tribunal de Justiça, reconheceu a responsabilidade objetiva e o dever de segurança das instituições financeiras, REsp nº 2.052.228/DF, Terceira Turma, relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023, destacando-se a seguinte ementa:

"CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo

dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a

sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado."

Os avanços tecnológicos e as consequentes transformações nos modelos de atendimento bancário, com drástica redução de custos relacionados às agências físicas e quadro de funcionários, impõem às instituições financeiras o dever de investir continuamente em mecanismos de segurança eficientes para prevenir fraudes eletrônicas. A substituição de prepostos humanos por sistemas automatizados e aplicativos digitais, contribuindo para o aumento dos lucros das instituições, não pode comprometer a segurança do consumidor.

Sendo assim, a Financeira, por meio do setor próprio, haveria de detectar a fraude e, por segurança, contatar previamente a parte autora ou bloquear a transferência. Não o fazendo, a falha nos seus serviços operacionais ocorreu e foi a **causa determinante para o sucesso da empreitada criminosa**, por meio da qual, muitas vezes, são realizadas operações bancárias à distância, pelo criminoso, invadindo o sistema bancário.

Irrelevante a ação de terceiro ou que tenha o demandante sido ingênuo, pois o art. 14, § 3º, do CDC exige culpa exclusiva do terceiro ou da vítima para afastar a responsabilidade do réu, o que não ocorre na hipótese

A requerida responde pelos prejuízos havidos na forma do artigo 14 do CDC e Súmula 479 do STJ, na forma determinada na sentença (fls. 427/428).

Não haverá compensação de verbas porquanto o autor foi vítima de um golpe e, depois de induzido em erro, o crédito foi transferido a terceiros, de modo que o requerente não se beneficiou da operação.

Dano moral

A par disto, não se configurou dano moral. O requerente não

demonstrou impacto efetivo do negócio em sua sobrevivência. Não houve cobrança vexatória ou humilhante. Ademais, o autor contribuiu para o ocorrido ao se deixar envolver pelo falsário em busca de falsa promessa de benefício do troco na portabilidade.

Conclusão

Acolhe-se o recurso para afastar a condenação por dano moral. Alterada a sentença, remodela-se a sucumbência. O requerente arcará com honorários sucumbenciais de 10% sobre o valor pretendido para dano moral em favor do Patrono da requerida. A requerida, em 10% sobre o valor da condenação.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO EM PARTE** ao recurso.

MARA TRIPPO KIMURA
Relatora