



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000451568

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009452-76.2024.8.26.0066, da Comarca de Barretos, em que é apelante IVANETE GARCIA DA SILVA DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO AGIBANK S/A.

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: 3332

APELAÇÃO Nº: 1009452-76.2024.8.26.0066

COMARCA: BARRETOS

ORIGEM: 2ª VARA CÍVEL DO FORO DE BARRETOS

JUIZ 1ª INSTÂNCIA: HELIO ALBERTO DE OLIVEIRA SERRA E NAVARRO

APELANTE: IVANETE GARCIA DA SILVA DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA)

APELADO: BANCO AGIBANK S.A.

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. PARCIAL PROVIMENTO.

I. Caso em Exame

Recurso de apelação interposto contra sentença que julgou improcedente ação anulatória de débitos com pedido de tutela de urgência antecipada. A autora alega inexistência de contratos de empréstimo consignado, pleiteando repetição do indébito em dobro e indenização por danos morais, devido à fraude e ausência de consentimento.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a lisura da adesão aos contratos de empréstimo; (ii) e, se inexistente, apurar os limites da repetição do indébito e o cabimento da indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir

3. Golpe. Promessa de vantagem, seguida de envio de links, associados à requerida, para assinatura dos empréstimos e, em seguida, envio de conta para transferência. Indicativos de vazamento de dados dentro do âmbito da requerida. Padrão de fraude das operações. Responsabilidade da requerida. Operações declaradas inexistentes. Valores descontados a serem devolvidos. Dano moral incorrente. Situação que não extrapolou a esfera patrimonial, associada à contribuição da vítima.

IV. Dispositivo

5. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 295/309), interposto contra a r. sentença de fls. 289/292, cujo relatório se adota, que julgou improcedente ação anulatória de débitos c/c pedido de tutela de urgência antecipada, tendo constado de seu dispositivo: *“Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos iniciais e condeno a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios que fixo em 10% do valor da causa,*

ressalvado o disposto no art. 98, § 3º, do Código de Processo Civil. Publique-se e intime-se.”

A resume os fatos e, em breve relato, alega que a r. sentença deve ser reformada, pois a ausência de consentimento da apelante, comprovada pela fraude e indução a erro, acarreta a nulidade ou inexistência dos contratos de empréstimo consignado, não podendo ser imputada a ela a responsabilidade por negócios nos quais não manifestou vontade, buscando a devolução dos valores em dobro e indenização.

O recurso é tempestivo (fls. 294/295), sem preparo pela gratuidade (fls. 113) e preenche as condições de admissibilidade.

Contrarrazões às fls. 313/333.

É o relatório.

Ilegitimidade passiva

Afasta-se a alegação de ilegitimidade passiva da requerida. De acordo com a teoria da asserção, a verificação das condições da ação deve ser realizada de forma abstrata, em status assertionis, ou seja, considerando como verdadeiras as alegações constantes na exordial.

Na petição inicial, a autora imputou à instituição financeira requerida, em que mantém conta bancária, a responsabilidade pelo golpe que foi vítima. É o bastante. Se houve falha no serviço ou não, e nexos causal com o prejuízo sofrido, consistem em matéria de mérito.

Mérito da causa

Aplicam-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista que a autora se enquadra na definição de destinatária 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.

A autora ajuizou a ação, em 25/09/2024, alegando ter sido, em 08.02.2024, contatada por correspondente do banco réu, sob o falso pretexto de cancelar cartões que estariam gerando descontos em sua pensão; com recebimento retroativo de R\$ 1.365,90 para realizar o procedimento, durante o qual a autora recebeu valores em sua conta e, seguindo instruções, procedeu ao estorno via PIX para a conta indicada pelo suposto funcionário; em 28.02.2024, em novo contrato, recebeu link, para realizar o procedimento, sendo creditados valores em sua conta e, mais uma vez, foi orientada a realizar o estorno. Sustenta que os cartões não foram cancelados e que o estorno não foi recebido; pelo contrário, nas datas referidas, foram firmados dois empréstimos consignados (contratos nº 1512898271 e 1513334239), que sustentam tenham sido realizados por correspondente da requerida. Pretende a reparação de dano e indenização por dano moral.

Com a petição inicial e, depois, repetidos na contestação, foram apresentados os instrumentos relativos aos contratos, quais sejam:

I) cédula de crédito bancário n. 1512589271 (fls. 17/36), contendo valor liberado de R\$ 1.421,03 e valor financiado de R\$ 3.729,03, a ser pago em 84 parcelas de R\$ 86,54 cada, constando correspondente a empresa Loja Promil – Goiana (fls. 245/257), assinado eletronicamente por meio de selfie, em 08.02.2024 (fls. 17), com comprovante de depósito bancário de 14.02.2024, no valor de R\$ 1.421,04, em conta da autora (fls. 236), e trilha de aceite (fls. 239/240);

II) cédula de crédito bancário n. 1513334239 (fls. 37/54), contendo valor liberado de R\$ 13.941,94, perfazendo o valor financiado total de R\$ 14.417,37, a ser pago em 84 parcelas de R\$325,46 cada (fls. 264/269), sem atuação de correspondente, com comprovante de depósito bancário de 28.02.2024, no valor de 13.941,94, destinado à autora (fls. 237), trilha de aceite da assinatura eletrônica (fls.259/260).

nominado gerente comercial da requerida (fls. 56), de nome Rodrigo (fls. 56), foi ofertada “ótima oportunidade” para “cancelamento dos cartões benefícios descontados de sua aposentadoria” com promessa de “pegar o valor reatrativo de 1.365,90” em conta (fls. 57); por ele, foram indicados os referidos cartões, junto ao Agibank e ao Pan (fls. 58), dizendo os descontos seriam indevidos; a requerente mencionou que um deles estava com o advogado e o outro “acho que foi pago”, ou seja, o interlocutor, ao que parece, teve acesso a dados do benefício da autora; o mesmo insistiu que os descontos eram indevidos, quando a autora afirmou que poderia cancelar (fls. 61) e, assim, foi enviado o primeiro link, exatamente em 08.02.2024 (fls. 62) e, com esperteza, ele pediu para a autora assinar rapidamente, porque iria expirar, o que ela fez, terminando por volta de 15,40 (fls. 63), horário em conformidade com a trilha de aceites eletrônicos da primeira operação (fls. 18). Pouco tempo depois, ainda em 08.02, o atendente pediu à autora para confirmar o recebimento do crédito, o que ela atesta: “4517,90” (fls. 65), vindo uma ligação, código que foi copiado, outra ligação, pedindo para informar se creditado outro valor (fls. 66); em 14.02.2024, foi perguntado se o IOF foi creditado (1,129,00 – fls. 67), o que ela confirma (112900), e repete-se o procedimento anterior, com envio de código (fls. 69) e o PIX (fls. 70). No dia seguinte, 15.02.2024, a autora elucidou ao mesmo Rodrigo que não queria realizar empréstimo, enunciando que viria desconto no próximo pagamento, esperando também o valor prometido (fls. 71) e, com insistência de Rodrigo sobre o “negócio” (fls. 72/3), houve indicação de outro PIX (fls. 78) associado à promessa de liberação, com pedido de mais 5 mil (fls. 79), com o que a conversa atinge o dia 23.02, quando o interlocutor forneceu os dados para transferência (fls. 82), o que foi feito (fls. 83). A autora, ainda acreditando, reclamou que nada foi creditado em conta e que o salário não foi atualizado (fls. 86) e, exatamente em 28.02, foi enviado outro link (fls. 88) e, pela autora, encaminhada foto do seu documento pessoal (fls. 90/91), mais link para assinatura digital (fls. 92), seguindo ligação com orientação, observada pela requerente (já fiz – fls. 93), com uma série de outras orientações, inclusive solicitando envio de documento antigo, mais ligações até por volta de 16,18, abarcando o horário da trilha de aceites do contrato (fls. 37/38), até que a autora informou: ficou 3941,91 (fls. 100), mais uma transferência para o PicPay e, daí, para outrem (fls. 101).

Esse quadro demonstra a verossimilhança na narrativa da autora. A requerente foi envolvida pelo golpe, realizado de maneira continuada, desde o primeiro empréstimo até a consumação da última transferência. O contato foi realizado por mensagens telefônicas, nas mesmas em que enviado o link do Agibank para aceite (fls. 62, 64, 88 e 92), o que gera, para o homem médio, credibilidade, bem como os dados bancários para as transferências.

Há fortes indicativos de vazamento de dados da autora dentro do Banco, eis que o falsário tinha os links de assinatura do Agibank. Houve, ainda, aproveitamento de fragilidade do sistema no segundo contrato, ao que parece firmado sem prova de envio de *selfie*.

Outrossim, em padrão de fraude, as transferências foram realizadas depois de abastecidas as contas com os créditos, parte em sequência: 08.02.2024, às 16,49, de R\$ 4.517,90, 14.02.2024, às 9,30 hs, de R\$ 1.129,57, em 21.02.2024, às 14,03 de R\$ 1.037,94, em 23.02, de R\$ 5.000,00, 28.02, às 16,22 de R\$ 7000,00 (fls. 104/108). A autora auferia renda parca e, assim, não lhe são movimentações típicas.

A dinâmica do golpe, em si mesma, exigiria bloqueio preventivo pelo banco, porque responsável pela segurança das operações. A responsabilidade de zelar pela segurança de seus procedimentos é da instituição financeira.

Em julgamento recente, o Colendo Superior Tribunal de Justiça, reconheceu a responsabilidade objetiva e o dever de segurança das instituições financeiras, diante de movimentações atípicas ao padrão do consumidor, 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."

Em suma, os elementos do processo indicam **falha na segurança das operações** por vazamento de informações dentro do banco ou de seus parceiros, além de franco padrão de fraude, especialmente na segunda operação que nem sequer conta com prova de biometria facial. O defeito no sistema operacional da requerida foi a **causa determinante do sucesso** da empreitada criminosa.

A negligência da autora, apontada na sentença (fls. 291), não configura culpa exclusiva, única hábil a isentar responsabilidade do banco. A autora, pessoa idosa (60anos – fls. 11) e aposentada com parco rendimento (fls. 14), foi alvo fácil para ser induzida pelo criminoso em erro, mormente porque o golpe foi praticado com credibilidade, porque por pessoa que tinha acesso a link da financeira

para firmar os contratos, ou seja, inserida na engenharia da Financeira, com maior facilidade para explorar a boa-fé.

A situação caracterizou fortuito interno, ocorrido dentro do âmbito da atividade bancária. A requerida responde pelo evidente risco que assume no exercício do empreendimento, integralmente digital com imenso lucro advindo da desnecessidade de agências e, até mesmo, atendimento pessoal, muito menos personalizado. A fraude foi fortuito interno. A responsabilidade decorre do artigo 14 do CDC e Súmula 479 do STJ.

Nessa linha:

*"RECURSO - Preliminar de não conhecimento levantada em contrarrazões - Descabimento - Apelação tempestiva - RECURSO CONHECIDO. APELAÇÃO - Demanda de conhecimento no bojo da qual foram pleiteadas 1) inexigibilidade de débito, 2) restituição de valores e 3) condenação da ré-apelante ao pagamento de indenização a título de dano moral - Procedência - Recurso da instituição financeira - Descabimento - Alegação de ilegitimidade passiva afastada - Relação de consumo - Contrato bancário - Golpe da falsa central de atendimento - Culpa exclusiva da vítima - Inocorrência - Conduta da consumidora-apelada que não destoou da diligência esperada do homem médio - **Fraudadores que detinham informações acerca da autora-apelada e do sistema bancário - Vazamento de dados sigilosos - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Risco da atividade - Súmula 479, do STJ - Hipótese em que, embora possa ter a própria vítima fornecido absolutamente todos os seus dados pessoais, que resultaram na viabilidade de acesso a sua conta, tal fato, por si só, não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira recorrente - Dever da instituição de adotar diligências para evitar a consecução de operações***

indevidas, especialmente quando incompatíveis com a movimentação usual de sua correntista - Falha na prestação de serviço constatada - Declaração de inexigibilidade do empréstimo realizado, com a restituição do indébito, que era mesmo de rigor - Dano moral configurado - Situação que desborda do mero aborrecimento - Indenização fixada em quantia adequada (R\$ 8.000,00) - Observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade - Sentença mantida - Honorários sucumbenciais majorados. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1033716-47.2023.8.26.0114; Relator (a): Marco Pelegrini; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/01/2025; Data de Registro: 29/01/2025)"

De conseguinte, declara-se a inexistência dos contratos, com condenação da requerida à devolução dos respectivos valores descontados do benefício da autora, de forma simples, uma vez que decorreram de fraude, em que houve participação da requerente, especialmente nas transferências, não se podendo cogitar de quebra de boa-fé objetiva requerida.

Os valores devem ser acrescidos de correção monetária e juros de mora desde cada desconto, uma vez que, ao que figura, não havia prévia relação contratual entre as partes, incidindo a Súmula 54 do STJ. Os índices deverão respeitar a Lei 14.905/2024.

Não há que se cogitar de compensação, porque os importes foram transferidos pela autora a terceiro (fls.104/108), único beneficiário das operações, sem mínimo apontamento pela requerida (ônus que lhe cumpria – fato modificativo do direito da autora) de retenção de parte da verba com a autora (art.373, II, CPC). Cumpre à requerida, não à autora (art. 7º, CDC), buscar eventual ressarcimento do dano perante ele.

Dano moral

A par disto, não se configurou dano moral indenizável. Inexistiu cobrança vexatória, humilhante ou qualquer outra conduta que extrapolasse o mero dissabor da sociedade de consumo.

Outrossim, depreende-se que a requerente, ao aceitar a falsa proposta inicial, vislumbrava retorno financeiro facilitado, o que, associado à sua contribuição para o evento, exclui a ocorrência de aflição desmedida ou situação de impotência perante a requerida.

Sobre o tema, o Egrégio Superior Tribunal de Justiça já se manifestou:

“AGRAVO INTERNO NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. DANOS CAUSADOS POR FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO. (...) DANO MORAL. NÃO CARACTERIZAÇÃO DE PARTICULARIDADES QUE EXTRAPOLAM O MERO DISSABOR. REVISÃO. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N. 7/STJ. (...) AGRAVO INTERNO IMPROVIDO. (...) 4. A caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercuta na esfera dos direitos da personalidade. A fraude bancária, nessa perspectiva, não pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral. Há que se avaliar as circunstâncias que orbitam o caso, muito embora se admita que a referida conduta acarrete dissabores ao consumidor. Assim, a caracterização do dano moral não dispensa a análise das particularidades de cada caso concreto, a fim de verificar se o fato extrapolou o mero aborrecimento, atingindo de forma significativa algum direito da personalidade do correntista. 4.1. Na hipótese retratada nos autos, a Corte local destacou que não houve dano maior que repercutisse na honra objetiva e subjetiva da parte agravante, a ensejar a reparação pecuniária, tendo frisado se tratar de mero aborrecimento. Diante dessa conclusão, mostra-se inviável, por meio do julgamento do recurso especial, que o Superior Tribunal de Justiça altere o posicionamento adotado pela instância ordinária, pois, para tanto, seria necessário o revolvimento dos fatos e das provas acostadas aos autos, o qual é vedado pela Súmula 7/STJ. (...) 6. Agravo interno improvido.” (AgInt nos EDcl no AREsp n. 1.669.683/SP, Relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 23/11/2020, DJe de 30/11/2020) (grifo nosso).

Verbas sucumbenciais

Alterada a sentença, remodela-se a sucumbência. As custas são rateadas entre as partes. Condeno a parte autora arcar com honorários em favor do Patrono da requerida em 10% sobre o pretendido dano moral, respeitado a gratuidade da justiça. Condeno o requerido a arcar com honorários em favor da parte autora em R\$ 1.200,00, tendo em conta que o valor do proveito econômico pode gerar verba ínfima, aplicando-se, assim, o artigo 85, §8º, do CPC; não incide sobre o valor da causa, porque composto basicamente pelo dano moral, ora recusado; o montante atende bem a celeridade e a simplicidade da causa, parâmetros que vinculam o juiz (art. 85, §2º, I a IV, CPC), sendo a Tabela da OAB meramente orientadora.

A sentença de improcedência merece reforma para julgar a ação parcialmente procedente, nos seguintes termos: **a) declarar a nulidade dos contratos celebrados entre as partes, confirmando a tutela antecipada para cessar definitivamente os descontos (fls. 113), determinando a restituição simples dos valores indevidamente descontados, acrescidos de correção monetária e juros de mora desde cada desconto; e b) afastar o dano moral; c) redistribuir os ônus sucumbenciais.**

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.

De todo o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

MARA TRIPPO KIMURA
Relatora