



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0824187-61.2024.8.19.0206

APELANTE: BANCO AGIBANK S.A.

APELADO: NELSON SANT'ANA DOS SANTOS

VARA DE ORIGEM: 11º NÚCLEO DE JUSTIÇA 4.0 – INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E BANCÁRIAS (VARAS CÍVEIS DA CAPITAL)

RELATOR: DES. ANTONIO DA ROCHA LOURENÇO NETO

***Ementa:* DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. PORTABILIDADE FRAUDULENTA DE BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. ABERTURA FRAUDULENTA DE CONTA CORRENTE. CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA DE EMPRÉSTIMO PESSOAL. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. DANOS MORAIS. RECURSO DESPROVIDO.**

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que julgou procedentes os pedidos formulados em ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais e morais. O autor, aposentado do INSS, mantinha onze contratos de empréstimo consignado junto a diversas instituições financeiras, cujas parcelas totalizavam R\$ 1.479,73 mensais. Em 29/08/2024, recebeu ligação telefônica de pessoa que se apresentou como preposta do banco apelante, identificando-se como Julia Lessa Gomes, oferecendo a portabilidade e a unificação dos contratos, com redução das taxas de juros, diminuição das parcelas para R\$ 1.109,79, economia mensal de R\$ 369,93, além do pagamento de suposto "troco" e crédito retroativo. Convencido de que realizava apenas a portabilidade de seus empréstimos consignados, o consumidor seguiu as orientações recebidas, acessou links enviados pelos fraudadores, encaminhou documentos pessoais, realizou assinatura eletrônica, efetuou validação biométrica e instalou o aplicativo indicado. Utilizando-se desses dados, os estelionatários abriram conta corrente em seu nome, contrataram empréstimo pessoal no valor de R\$ 3.746,43 e, no mesmo dia da liberação do crédito, transferiram integralmente a quantia, via PIX, para conta de terceira pessoa, permanecendo saldo de apenas R\$ 0,43.

Também promoveram, sem autorização, a portabilidade do benefício previdenciário do autor para o banco apelante, passando a descontar as parcelas do empréstimo diretamente sobre benefício de natureza alimentar. Ao perceber a fraude, o autor registrou boletim de ocorrência, apresentou reclamação administrativa e buscou atendimento junto à instituição financeira, sem solução. A sentença declarou inexistente a relação jurídica, determinou o cancelamento do contrato e a suspensão dos descontos, condenou o banco à restituição em dobro dos valores indevidamente descontados e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. Em apelação, a instituição financeira sustentou a regularidade da contratação mediante assinatura eletrônica e biometria facial, alegou culpa exclusiva da vítima e de terceiro, inexistência de falha na prestação do serviço, impossibilidade da obrigação de fazer quanto à portabilidade do benefício previdenciário e, subsidiariamente, requereu a redução da indenização, a restituição simples do indébito e a compensação de valores.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a abertura da conta corrente, a contratação do empréstimo pessoal e a portabilidade do benefício previdenciário decorreram de manifestação válida de vontade do consumidor ou de fraude praticada por terceiros; (ii) estabelecer se a instituição financeira responde pelos prejuízos decorrentes da fraude, inclusive quanto ao cancelamento do contrato, à restituição em dobro dos valores descontados e à indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

1. A relação jurídica configura típica relação de consumo, sendo aplicáveis o Código de Defesa do Consumidor e a responsabilidade objetiva das instituições financeiras.
2. *Falha específica no serviço do banco.* A fraude praticada mediante falsa central de atendimento caracteriza fortuito interno, inserido no risco da atividade bancária, não afastando a responsabilidade da instituição financeira.
3. *Falta de Prova. Sem Registro.* O banco não comprova a regularidade da contratação, pois a documentação

apresentada não contém elementos técnicos suficientes para demonstrar manifestação livre, consciente e informada do consumidor, nem apresenta registros sistêmicos capazes de afastar a alegação de fraude, apesar da inversão do ônus da prova.

4. *Falsa promessa de portabilidade. Boa-fé objetiva.* A assinatura eletrônica e a biometria facial, ainda que existentes, foram obtidas no contexto da própria fraude, quando o consumidor acreditava aderir exclusivamente à portabilidade de seus empréstimos consignados.
5. *Falha de segurança.* A transferência integral do valor do empréstimo para terceira pessoa, no mesmo dia da contratação, evidencia que o consumidor não usufruiu dos recursos e reforça a ocorrência da fraude.
6. *Falha na prestação do serviço. Falta de bloqueio em transações incompatíveis com o perfil do cliente.* O fato de o consumidor seguir orientações dos fraudadores não rompe o nexo causal, diante da aparência de legitimidade do contato e do prévio conhecimento, pelos estelionatários, de seus dados pessoais e bancários.
7. *Insuficiência de mecanismos de segurança.* A falha dos mecanismos de segurança da instituição financeira é determinante para a consumação da fraude, impondo o dever de indenizar com fundamento na teoria do risco do empreendimento.
8. *Suspensão imediata. Regularização própria. Autonomia do procedimento.* A determinação de cancelamento do contrato e de suspensão dos descontos recai sobre providências inseridas na esfera de atuação da instituição financeira, independentemente de eventual reversão da portabilidade do benefício perante o INSS.
9. O dano moral configura-se presumido, diante da contratação fraudulenta, do comprometimento de benefício previdenciário de natureza alimentar pertencente a consumidor idoso e da ausência de solução administrativa pela instituição financeira, sendo adequada a indenização fixada em R\$ 10.000,00.
10. A restituição em dobro dos valores descontados é devida, independentemente da demonstração de má-fé do fornecedor, por se tratar de cobrança indevida em relação de consumo posterior à modulação fixada pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça.
11. Não há crédito passível de compensação, pois os valores do empréstimo foram integralmente desviados para terceiros, sem qualquer proveito econômico pelo consumidor.

IV. DISPOSITIVO E TESE

14. Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

1. A fraude praticada mediante falsa central de atendimento constitui fortuito interno e não afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira.
2. A assinatura eletrônica e a biometria facial obtidas no contexto da fraude não comprovam a regularidade da contratação quando ausentes outros elementos aptos a demonstrar manifestação livre e informada de vontade.
3. A instituição financeira responde pelos danos decorrentes de contratação fraudulenta quando não demonstra a eficácia de seus mecanismos de segurança nem comprova a regularidade da operação impugnada.
4. O dano moral decorrente de contratação bancária fraudulenta com descontos sobre benefício previdenciário é presumido.
5. A restituição em dobro do indébito, nas relações de consumo, independe da comprovação de má-fé do fornecedor, observada a orientação firmada no EAREsp 676.608/RS.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII, 14, §3º, 17, 42, parágrafo único, e 88; CPC, arts. 85, §11, 373, II, e 487, I; Lei nº 14.905/2024.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 297 e 479; STJ, EAREsp 676.608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, Corte Especial, j. 21.10.2020, DJe 30.03.2021; TJRJ, Súmulas 94 e 343; TJRJ, Apelação nº 0935653-59.2025.8.19.0001, Rel. Des. Antonio da Rocha Lourenço Neto, Oitava Câmara de Direito Privado, j. 09.06.2026; TJRJ, Apelação nº 0816580-19.2023.8.19.0210, Rel. Des. Antonio Iloizio Barros Bastos, Décima Sexta Câmara de Direito Privado, j. 22.01.2025.



ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de APELAÇÃO CÍVEL nº 0824187-61.2024.8.19.0206, em que é apelante **BANCO AGIBANK S.A.** e apelado **NELSON SANT'ANA DOS SANTOS**.

ACORDAM os Desembargadores da Oitava Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, na forma da minuta e da certidão de julgamento que serão publicadas.

RELATÓRIO

Cuida-se de Apelação Cível interposta por BANCO AGIBANK S.A. em face de NELSON SANT'ANA DOS SANTOS, contra sentença proferida pelo Juízo do 11º Núcleo de Justiça 4.0 – Instituições Financeiras e Bancárias (Varas Cíveis da Capital), que julgou procedentes os pedidos formulados na ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais.

Na petição inicial (Index 151577407), o autor, aposentado do INSS, deduziu pretensão de cancelamento de contrato e reparação de danos, narrando ter recebido, em 29/08/2024, ligação de pessoa que se apresentou como preposta do réu, de nome Julia Lessa Gomes, ofertando a portabilidade de onze contratos de empréstimo consignado mantidos com outras instituições, com redução de juros e das parcelas, além de suposto "troco" e crédito retroativo. Relatou ter sido induzido, mediante o envio de links para captação de documentos e assinatura eletrônica e a orientação para baixar o aplicativo do réu, a aderir à proposta nº 589758962024, na crença de que se tratava de mera unificação de seus contratos consignados. Aduziu que, valendo-se de seus dados, os estelionatários promoveram a abertura da conta nº 128061100, na agência 0001, contrataram empréstimo pessoal no valor de R\$ 3.746,43, sob a rubrica "Lib. Cp Com Portabilidade Benef. – Crédito Pessoal", e transferiram tal quantia, via PIX, à pessoa de nome Julia Lessa Gomes, além de





redirecionarem o pagamento de seu benefício previdenciário (nº 122.328.508-9) da Caixa Econômica Federal para o réu, sem sua anuência. Acrescentou ter registrado ocorrência policial e formulado reclamação perante a agência do réu, sem êxito, com o débito da primeira parcela do empréstimo. Invocou, ainda, a responsabilidade objetiva da instituição financeira, a incidência do Código de Defesa do Consumidor, o enunciado da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça e a configuração do dano moral. Pugnou, ao final, pela concessão de tutela de urgência para cessação dos descontos, pelo cancelamento do contrato, pela restituição em dobro dos valores descontados e pela condenação do réu ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de danos morais, além da gratuidade de justiça e da inversão do ônus da prova.

Deferida a gratuidade de justiça, indeferida a tutela de urgência e determinada a remessa dos autos ao 11º Núcleo de Justiça 4.0 (Index 151849075).

O réu apresentou contestação (Index 160364655), arguindo, preliminarmente, a denunciação à lide das pessoas de Luiza, suposta preposta, e Julia Lessa Gomes, beneficiária do PIX, a ilegitimidade passiva, a impugnação formal ao boletim de ocorrência, por documento unilateral, e a necessidade de regularização da representação, por procuração genérica. No mérito, defendeu a regularidade da portabilidade do benefício previdenciário e da abertura da conta corrente, expressamente solicitadas pelo demandante, a legalidade da contratação do empréstimo pessoal (CCB nº 1517533237), formalizado por assinatura eletrônica e biometria facial, e a validade do negócio jurídico. Sustentou, ademais, a culpa exclusiva da vítima e de terceiro, a ausência de defeito na prestação do serviço e de ato ilícito, a inexistência de dano moral e, subsidiariamente, a fixação do *quantum* em valor mínimo, a repetição do indébito na forma simples, ante a ausência de má-fé, e a compensação de valores. Pugnou pela improcedência dos pedidos.

Determinada a intimação da parte autora para informar se reconhecia como sua a assinatura nos contratos e o recebimento dos valores (Index 173724205), sobreveio esclarecimento no sentido de que todas as transações decorreram de fraude praticada por estelionatários (Index 173772832).



Em decisão de saneamento (Index 221476463), o Juízo de origem declarou a inversão do ônus da prova, indeferiu a denunciação à lide, com fundamento no art. 88 do Código de Defesa do Consumidor, e intimou as partes em provas e em réplica.

Sobreveio sentença (Index 256923778), cujo dispositivo foi lançado nos seguintes termos:

"Posto isso, JULGO PROCEDENTE(S) o(s) pedido(s), na forma do artigo 487, I, do Novo Código de Processo Civil, para: 1) DECLARAR a inexistência de relação jurídica entre a parte autora e a parte ré e, por consequência, CONDENAR o(s) Réu(s) a promover(em) o CANCELAMENTO do(s) contrato(s) objeto da demanda (Lib. Cp Com Portabilidade Benef. – Crédito Pessoal), sob pena de multa no valor em dobro do que for cobrado ou descontado, a partir de dez dias do trânsito; 2) CONDENAR o(s) Réu(s) a promover(em) a indenização em favor da parte Autora dos DANOS MATERIAIS sofridos em relação a todos os valores descontados indevidamente, a serem apurados em liquidação, em dobro, na forma do artigo 42 do CDC, com juros e correção monetária pela SELIC, a partir de cada desconto indevido; 3) CONDENAR o(s) Réu(s) compensar(em) os DANOS MORAIS vividos pela parte Autora no valor de R\$ 10.000,00, com juros e correção monetária pela SELIC, a partir da intimação da sentença; 4) DEFERIR A TUTELA DE URGÊNCIA DEFERIDA para DETERMINAR ao réu a SUSPENSÃO dos descontos das parcelas do empréstimo na conta do autor, no prazo de 10 dias, a contar da intimação, sob pena de multa do valor em dobro de cada desconto. Custas pela parte Ré e condeno-a também em honorários advocatícios de 10% do valor da condenação."

Inconformado, o réu interpôs apelação (Index 262045660), sustentando, preliminarmente, a impossibilidade da obrigação de fazer relativa à portabilidade do benefício, por depender de providência a ser adotada pelo próprio beneficiário junto ao INSS ou de expedição de ofício ao órgão pagador. No mérito, aponta a regularidade da contratação da conta corrente e do pedido de portabilidade, a legalidade do empréstimo pessoal, formalizado por assinatura eletrônica e biometria



facial, a ausência de ingerência do banco sobre as transferências e o PIX realizados pelo próprio correntista, a culpa exclusiva da vítima e de terceiro, a inexistência de defeito na prestação do serviço, de ato ilícito e de dano moral e, subsidiariamente, a redução do quantum indenizatório, a incidência dos juros de mora a partir do arbitramento, a restituição do indébito na forma simples, ante a ausência de má-fé, e a compensação de valores. Pugna, ao final, pela reforma da sentença, para que sejam julgados improcedentes os pedidos, com a inversão dos ônus sucumbenciais.

Em contrarrazões (Index 278451683), o apelado defendeu a manutenção da sentença, aduzindo que o recorrente não se desincumbiu do ônus de provar a regularidade da contratação, na forma do art. 373, II, do Código de Processo Civil, limitando-se a negar a falha na prestação do serviço, sem apresentar as telas de seus sistemas internos nem contrato hígido. Sustentou, ademais, a responsabilidade objetiva do fornecedor, a inversão do ônus da prova, a realização das transações fora do perfil do consumidor, a sua boa-fé, evidenciada pelo registro de ocorrência policial, e a irrelevância da participação de terceiro, por inserida no risco da atividade. Pugnou pelo desprovimento do recurso e pela majoração dos honorários advocatícios.

Tempestivo o recurso.

É o relatório.

VOTO

Presentes os requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade, conhece-se do recurso.

A controvérsia devolvida a esta instância consiste em definir se a portabilidade do benefício previdenciário do autor, bem como a contratação do empréstimo pessoal e da conta corrente junto ao banco apelante, decorreram de manifestação válida de vontade do consumidor ou de fraude perpetrada por terceiros, com a consequente aferição da responsabilidade da instituição financeira e da subsistência das condenações impostas na sentença.



Registre-se que as demais matérias suscitadas em contestação, ilegitimidade passiva, denunciação à lide, impugnação ao boletim de ocorrência e regularização da representação processual, não foram renovadas nas razões recursais, de modo que não integram a devolutividade do apelo, cingido, no ponto preliminar, à alegada impossibilidade da obrigação de fazer.

Cuida-se de típica relação de consumo, atraindo a incidência da Lei 8.078/90, equiparado o autor à condição de consumidor, na forma do art. 17 do Código de Defesa do Consumidor, sendo tal diploma aplicável às instituições financeiras, a teor da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça:

"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras."

A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, respondendo o fornecedor pelos danos decorrentes de defeito na prestação do serviço independentemente de culpa, ressalvadas as excludentes do art. 14, §3º, do mesmo diploma. Incide, ademais, o enunciado da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça:

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

Extraí-se dos autos que o autor, pessoa idosa nascida em 1957 e aposentada do INSS, mantinha onze contratos de empréstimo consignado com diversas instituições financeiras, cujas parcelas somavam R\$ 1.479,73 mensais.



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Oitava Câmara de Direito Privado

Proposta de Redução / Atualização Consignável

O Banco AGIBANK S.A., instituição financeira com sede na R. São Bento, 307 - Centro Histórico de São Paulo, São Paulo - SP, 01011-000, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 10.664.513/0001-50.

Nome do Solicitante: NELSON SANTANA DOS SANTOS	CPF: 59487941720
Orgão: INSS NB: 1223285089 - RJ	Data de Nascimento: 13/07/1957 - 67 anos

I. Proposta:

	PROPOSTA: 589758962024
✦	Banco: BANCO INBURSA - 012 Parcela: 194,03 Saldo devedor: 8.763,20 Prazo: 76/79 3 Pagas Taxa: 1,50% Data Averbação: 15/04/2024 Contrato: 202402191057840
✦	Banco: FACTA FINANCEIRA - 935 Parcela: 69,71 Saldo devedor: 3.213,87 Prazo: 79/84 5 Pagas Taxa: 1,50% Data Averbação: 20/02/2024 Contrato: 0073021195
✦	Banco: 902 - 902 Parcela: 49,81 Saldo devedor: 2.005,24 Prazo: 78/84 6 Pagas Taxa: 1,92% Data Averbação: 22/01/2024 Contrato: 097001659502
✦	Banco: SANTANDER - 033 Parcela: 31,97 Saldo devedor: 1.454,06 Prazo: 77/84 7 Pagas Taxa: 1,50% Data Averbação: 28/12/2023 Contrato: 282446790
✦	Banco: C6 FICSA - 626 Parcela: 516,43 Saldo devedor: 23.157,55 Prazo: 75/84 9 Pagas Taxa: 1,50% Data Averbação: 25/10/2023 Contrato: 90129077637
✦	Banco: FACTA FINANCEIRA - 935 Parcela: 74,50 Saldo devedor: 3.291,55 Prazo: 73/84 11 Pagas Taxa: 1,50% Data Averbação: 21/08/2023 Contrato: 0062842204
✦	Banco: FACTA FINANCEIRA - 935 Parcela: 228,61 Saldo devedor: 10.100,43 Prazo: 73/84 11 Pagas Taxa: 1,50% Data Averbação: 16/08/2023 Contrato: 0062841452
✦	Banco: FACTA FINANCEIRA - 935 Parcela: 85,55 Saldo devedor: 3.779,76 Prazo: 73/84 11 Pagas Taxa: 1,50% Data Averbação: 15/08/2023 Contrato: 0062841071

Banco: FACTA FINANCEIRA - 935 Parcela: 169,36 Saldo devedor: 7.482,65 Prazo: 73/84 11 Pagas Taxa: 1,50% Data Averbação: 15/08/2023 Contrato: 0062840573
Banco: ITAU CONSIGNADO - 029 Parcela: 41,39 Saldo devedor: 1.315,05 Prazo: 42/84 42 Pagas Taxa: 1,37% Data Averbação: 27/01/2021 Contrato: 624384301
Banco: BRADESCO - 237 Parcela: 18,37 Saldo devedor: 69,71 Prazo: 4/72 68 Pagas Taxa: 2,14% Data Averbação: 08/11/2018 Contrato: 323103400-4

NELSON SANT ANA DOS SANTOS

Benefício

APOSENTADORIA POR TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO

Nº Benefício: 122.328.508-9

Situação: ATIVO

Pago em: BANCO COOPERATIVO DO BRASIL BANCOOB

Meio: Conta Corrente

Agência: 6044

Conta Corrente: 0128061100

Não possui procurador

Não possui representante legal

Não é pensão alimentícia

Bloqueado para empréstimo

Elegível para empréstimos

Quantitativo de Empréstimos por Situação

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
ATIVOS	11
SUSPENSOS	0
RESERVADOS PORTABILIDADE	0
RESERVADOS REFINANCIAMENTO	0

Você pode conferir a autenticidade do documento em
<https://meu.inss.gov.br/central/#/autenticidade>
com o código 241017HNB58XPN4JA671

INSS
17/10/2024 10:21:10
1/5

Margem para Empréstimo/Cartão e Resumo Financeiro

VALORES DO BENEFÍCIO	
BASE DE CÁLCULO	R\$4.243,28
MÁXIMO DE COMPROMETIMENTO PERMITIDO	R\$1.909,47
TOTAL COMPROMETIDO	R\$1.904,05
MARGEM EXTRAPOLADA***	R\$0,00

VALORES POR MODALIDADE			
	EMPRÉSTIMOS	RMC	RCC
MARGEM CONSIGNÁVEL	R\$1.485,15	R\$212,16	R\$212,16
MARGEM UTILIZADA**	R\$1.479,73	R\$212,16	R\$212,16
MARGEM RESERVADA	R\$0,00	-	-
MARGEM DISPONÍVEL*	R\$5,42	R\$0,00	R\$0,00
MARGEM EXTRAPOLADA***	R\$0,00	R\$0,00	R\$0,00

* Para benefícios das espécies, 18, 87 e 88 a margem consignável representa 30% da base de cálculo para empréstimos e 5% para cartão, podendo optar por somente uma das modalidades RMC ou RCC. Para as demais espécies, a margem consignável atual representa 35% da base de cálculo para empréstimos, 10% para cartão, sendo 5% para RMC e 5% para RCC.

** O valor da margem reservada está incluído no valor da margem utilizada.

*** A margem extrapolada representa o valor que excede a margem disponível da modalidade ou o máximo de comprometimento do benefício, que pode ocorrer em situações específicas como a redução da renda do benefício ou a alteração legal da margem consignável de empréstimos e cartões.

Em 29 de agosto de 2024, recebeu ligação de pessoa que se apresentou como preposta do banco apelante, de nome Julia Lessa Gomes, ofertando a portabilidade e a unificação daqueles contratos, com redução das taxas de juros, diminuição do valor das parcelas para R\$ 1.109,79 e economia mensal de R\$ 369,93, além do pagamento de suposto "troco" e de crédito retroativo.

Persuadido pela promessa, e na crença de tratar-se de mero rearranjo de seus consignados, o autor seguiu os links de captação de documentos que lhe foram encaminhados, forneceu seus dados pessoais, realizou a assinatura eletrônica e a



validação biométrica e instalou o aplicativo indicado, aderindo à proposta nº 589758962024.

Diversamente do que lhe fora anunciado, os fraudadores, de posse de seus dados, abriram em seu nome a conta corrente nº 128061100, contrataram o empréstimo pessoal nº 1517533237, no valor de R\$ 3.746,43, sob a rubrica "Lib. Cp Com Portabilidade Benef. – Crédito Pessoal", e, no mesmo dia do crédito, transferiram a integralidade da quantia, via PIX, à terceira Julia Lessa Gomes.

Promoveram, ainda, sem anuência do autor, a portabilidade de seu benefício previdenciário, antes recebido na Caixa Econômica Federal, para o banco apelante, sobre o qual passaram a incidir os descontos das parcelas do mútuo fraudulento.

Ao constatar o ocorrido, o autor buscou o atendimento telefônico e a agência física do apelante, registrou ocorrência policial na 36ª Delegacia de Polícia e apresentou reclamação administrativa acompanhada de declaração de próprio punho, sem que o problema fosse solucionado, sobrevindo o débito da primeira parcela. Boletim de Ocorrência:



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro

Oitava Câmara de Direito Privado



Envolvido(s)

Vítima - Estelionato (outros)
Nome: NELSON SANT'ANA DOS SANTOS - Civil ID confirmada - Comunicante
- Representante
Identidade Nº 42310789 - IFP
Residente na Rua RUA VIEIRA RAVASCO 862 CASA 2 FUNDOS Bairro: SANTA CRUZ Município: RIO DE JANEIRO RJ Telefone/Celular Nº: 21986541131
Filho de: JOÃO FRANCISCO DOS SANTOS e ELZA DE SANT'ANA DOS SANTOS Data de nascimento: 13/07/1957
Naturalidade: RIO DE JANEIRO-RJ Nacionalidade: Brasileira Sexo: Masculino Cor: Parda Estado Civil: Ignorado
Ocupação Principal: Ignorado

Autor - Estelionato (outros)
Nome: LUIZA - Não identificado
Nacionalidade: Brasileira

Envolvido - Estelionato (outros)
Nome: JULIA LESSA GOMES - Não identificado
Nacionalidade: Brasileira

Bem(ns) Envolvido(s)
Proprietário: Outros Materiais - NELSON SANT'ANA DOS SANTOS
Portador: NELSON SANT'ANA DOS SANTOS
Tipo do Bem: Dinheiro
1. R\$ 3.746,00 Situação: Subtraído

Dinâmica do Fato
Trata-se de estelionato ocorrido dia 29.08.2024 ocasião em que NELSON SANT'ANA DOS SANTOS recebeu uma ligação, supostamente de uma funcionária do Banco AgiBank que lhe ofereceu uma proposta de refinanciamento de seu empréstimo consignado referente a sua aposentadoria na Caixa Econômica Federal. Que logo em seguida a conta do declarante foi

Data do Procedimento: 03/10/2024 17:14 1 de 2
Data/Impressão: 03/10/2024 Impresso por: JOÃO MARIO FIGUEIREDO DE ARAUJO LIMA <https://www.policiacivil.rj.gov.br>
Protocolo nº: 097921-1036/2024

REGISTRO DE OCORRÊNCIA Nº 036-10376/2024

Data/Hora Início do Registro: 03/10/2024 17:14 Final do Registro: 03/10/2024 17:19
Origem: Outros 36 DP Circunscrição: 036a.Delegacia de Polícia
Responsável p/ Investigação: JOÃO MARIO FIGUEIREDO DE ARAUJO LIMA
transferida para o AgiBank e foi feito um novo empréstimo no valor de R\$ 3.746,00 que foi imediatamente transferido via Pix para uma pessoa de nome JULIA LESSA GOMES.

Diligências Realizadas
Portal de segurança.
Sic-Web

Termo de Representação
Lido os dados vinculados ao Registro de Ocorrência REPRESENTO pela instauração do procedimento criminal contra o(s)

A dinâmica revela falha nos sistemas de segurança do apelante, na medida em que os fraudadores dispunham de informações sobre a existência de relação jurídica do consumidor com instituições financeiras e sobre os seus dados de contato, e as operações impugnadas foram realizadas em desconformidade com o perfil do correntista.



agibank Nelson Sant Ana Dos Santos
Banco 121 - Agência 0001 - Conta 128061100
Extrato de 01/01/2016 a 11/11/2024 CPF 594.879.417-20

LANÇAMENTO

Data	Detalhe da movimentação	Valor	Saldo
29/08	Liberação Crédito		
	Lib. Cp Com Portabilidade Benef. - Crédito Pessoal -	+ R\$ 3.746,43	R\$ 3.746,43
	Transferencia Pix		
	Envio PIX - JULIA LESSA GOMES	- R\$ 3.746,00	R\$ 0,43

agibank

Que tal ter um banco que se importa de verdade com você?

Abra sua conta

Comprovante de transferência via Pix

Valor
R\$ 3.746,00

Transação efetuada em 29/08/2024 às 18:34:12

Destino

Nome
JULIA LESSA GOMES

CPF
*****.087.277-****

Chave Pix
db18dbe5-ed3d-4598-a87b-1180496a0332

Banco
BCO BRADESCO S. - 237

Origem

Nome
Nelson Sant Ana dos Santos

CPF
*****.879.417-****

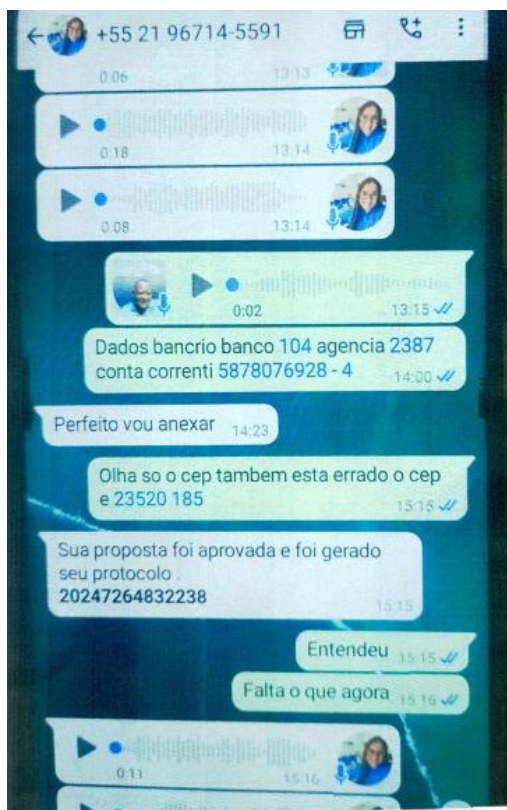
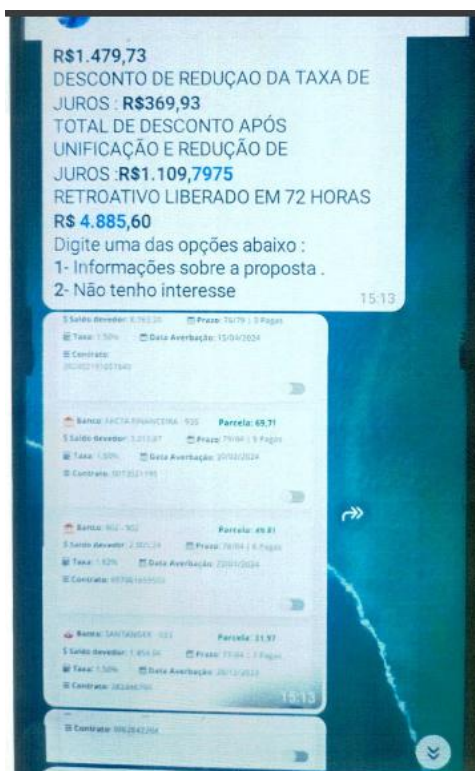
Banco
BCO AGIBANK S.A - 121

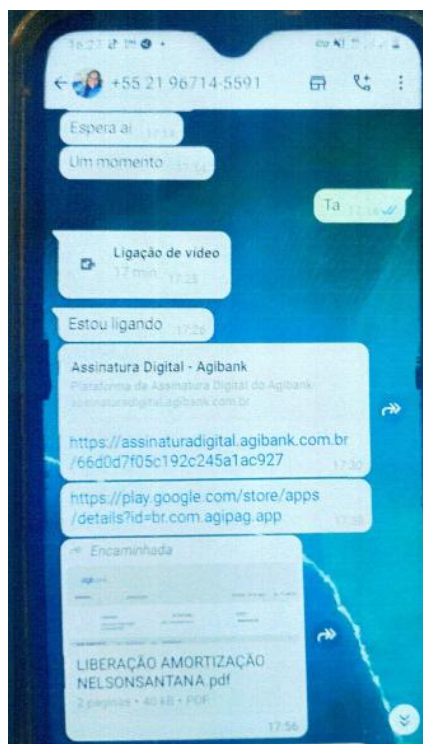
Com efeito, o próprio extrato acostado pelo apelante evidencia que, no mesmo dia do crédito do empréstimo pessoal, no valor de R\$ 3.746,43, a integralidade da quantia foi transferida, via PIX, à terceira de nome Julia Lessa Gomes, remanescendo na conta saldo ínfimo de R\$ 0,43.



Tal circunstância demonstra que o autor não usufruiu dos valores mutuados, direcionados desde logo à conta dos golpistas, e, longe de socorrer o recorrente, corrobora a versão da fraude.







A tese de contratação regular não se sustenta.

Embora o apelante invoque a validade do negócio jurídico por meio de assinatura eletrônica e biometria facial, colhida por SMS, o instrumento apresentado não contém assinatura física ou validação biofacial com geolocalização apta a afastar a alegação de fraude, tampouco vieram aos autos as telas sistêmicas e demais elementos capazes de demonstrar a higidez da contratação, ônus que competia ao fornecedor, à luz da responsabilidade objetiva e da inversão do ônus da prova declarada na origem, com arrimo no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Ainda que se admita a captura da biometria facial e do aceite eletrônico, tais elementos foram obtidos no próprio contexto da fraude, porquanto a vítima, induzida em erro por quem se apresentava como preposta do banco, seguiu os links recebidos e forneceu documentos e imagem na crença de que aderiria à mera portabilidade de seus contratos consignados, não traduzindo, por isso, consentimento livre e informado quanto ao empréstimo pessoal e à abertura de conta ora impugnados.



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Oitava Câmara de Direito Privado

agibank CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO - CCB Nº: 1517533237
CRÉDITO PESSOAL COM PAGAMENTO MEDIANTE DÉBITO EM CONTA
CRÉDITO PESSOAL

RIO DE JANEIRO-RJ, 29 de agosto de 2024
Local e data
NELSON SANT'ANA DOS SANTOS
EMITENTE

TESTEMUNHAS:
1. _____
2. _____

Digital: Caso o EMITENTE seja analfabeto e/ou impedido de assinar por qualquer outro motivo, o Assinante a Rogo e/ou Representante Legal e as testemunhas qualificadas e que assinem em conjunto esta CCB declaram que todas as cláusulas, termos e demais condições desta CCB foram lidas em alto e bom som, sendo o EMITENTE questionado sobre sua compreensão acerca do que foi lido e esclarecido, tendo este declarado sua manifestação concordância para com o negócio.

SAC	OUVIDORIA	CENTRAL DE RELACIONAMENTO
0800 730 0999	0800 601 2202	CAPITAIS 0004 2221 DEMAIS LOCALIDADES 0800 602 0022 Para mais informações, acesse ao site https://agibank.com.br/

Documento emitido em 29/08/2024 e assinado eletronicamente em 29/08/2024 às 17:38 por meio de SMS com Biometria Facial

CO 2.011.001 03.24 v4

A participação de terceiro na fraude não elide a responsabilidade da instituição financeira, por se tratar de fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária, nos exatos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça e da Súmula 94 deste Tribunal de Justiça:

"Cuidando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar (Súmula 94 TJRJ)".

O fato de a vítima ter seguido as orientações do falso atendente não rompe o nexo causal, dada a aparência de legitimidade do contato e o prévio conhecimento, pelos fraudadores, de seus dados pessoais e bancários.

Afasta-se, igualmente, a alegação de culpa concorrente, dada a decisividade da falha de segurança do apelante para a consumação da fraude.

Cumpra acrescentar que a responsabilidade da instituição financeira assenta na teoria do risco do empreendimento, não se exaurindo o exercício da





atividade bancária nos limites físicos ou virtuais de suas agências, mas alcançando as medidas de prevenção contra o aproveitamento de suas estruturas por terceiros.

Somente o fortuito externo, estranho à atividade desenvolvida, romperia o nexo causal, o que não se verifica na espécie, diante da previsibilidade da ocorrência de fraudes dessa natureza.

Não comprovada, ademais, causa excludente do nexo causal, e não se cuidando de fato exclusivo de terceiro, diante da concorrente falha nos sistemas de segurança do apelante, remanesce hígido o dever de indenizar.

Confira-se o entendimento desta Oitava Câmara de Direito Privado, em caso análogo de golpe da falsa central de atendimento:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E RESPONSABILIDADE CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA (FALSO GERENTE). CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA DE EMPRÉSTIMO E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RESTITUIÇÃO DOS VALORES. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. MANUTENÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO. RECURSOS DESPROVIDOS. I. CASO EM EXAME Apelações cíveis interpostas por Itaú Unibanco S.A. e por Hélio Figueira Costa Vollú contra sentença que, em ação declaratória de inexistência de negócio jurídico cumulada com indenização por danos materiais e morais, declarou inexigível contrato de empréstimo fraudulento no valor de R\$ 252.891,80, condenou o banco à restituição de R\$ 52.529,30 subtraídos da conta do autor mediante transferências fraudulentas e fixou indenização por danos morais em R\$ 10.000,00. O autor sustenta ter sido vítima do golpe da falsa central de atendimento, por meio do qual terceiro se passou por funcionário do banco e o induziu a confirmar operações em aplicativo bancário. A instituição financeira alega ausência de falha na prestação do serviço e culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. O autor, por sua vez, requer a majoração dos danos morais e a fixação de honorários também sobre o proveito

econômico decorrente da declaração de nulidade do contrato. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira responde civilmente pelos prejuízos decorrentes de fraude bancária praticada por terceiros mediante engenharia social; e (ii) estabelecer se o valor fixado a título de danos morais e a base de cálculo dos honorários advocatícios merecem alteração em sede recursal. III. RAZÕES DE DECIDIR A relação jurídica entre as partes configura típica relação de consumo, sendo aplicável o Código de Defesa do Consumidor, conforme os arts. 2º e 3º do CDC e a Súmula 297 do STJ. A responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC e da teoria do risco do empreendimento, respondendo pelos danos decorrentes de defeitos na prestação do serviço. FALSA CENTRAL TELEFÔNICA. A fraude denominada falsa central telefônica caracteriza fortuito interno, por se inserir no âmbito da atividade bancária e decorrer de falhas no sistema de segurança e na proteção de dados dos clientes. PRÉVIO CONHECIMENTO FRAUDULENTO DOS DADOS BANCÁRIOS. Fato de o consumidor ter seguido orientações do fraudador não rompe o nexo causal quando a conduta ocorre em razão da aparência de legitimidade do contato e do prévio conhecimento de dados bancários pelo estelionatário. As instituições financeiras possuem o dever de adotar mecanismos eficazes de segurança e monitoramento, inclusive para identificar e bloquear transações atípicas incompatíveis com o perfil do correntista. DANO MATERIAL. Demonstrado o prejuízo financeiro decorrente de transferências fraudulentas e contratação indevida de empréstimo, impõe-se a restituição dos valores e a declaração de inexigibilidade do débito. DANO MORAL. O dano moral decorre do abalo causado pela indevida movimentação financeira, pela frustração experimentada e pela necessidade de buscar tutela judicial para solucionar a falha do serviço, superando o mero aborrecimento. VALOR DO DANO MORAL. O valor de R\$ 10.000,00 fixado a título de danos morais observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, inexistindo motivo para sua majoração ou redução. (0935653-59.2025.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). ANTONIO DA ROCHA



LOURENCO NETO - Julgamento: 09/06/2026 - OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 17ª CÂMARA CÍVEL))”

No mesmo sentido, deste Eg. Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSAÇÕES FORA DO PERFIL DO CLIENTE. FALHA DETERMINANTE DO SERVIÇO BANCÁRIO. 1. Trata-se de apelação cível contra a sentença que, acolhendo os pedidos do autor, determinou ao réu a restituição de valores e o pagamento de dez mil reais a título de danos morais. 2. A inépcia da inicial reflete uma inovação recursal e não há interesse recursal naquilo que já foi fixado na sentença em alinhamento com o pedido do apelante. 3. O caso concreto envolve o conhecido golpe da falsa central de atendimento. A falha do banco consistiu em autorizar em um só dia seis transações de elevados valores, fora do perfil do correntista, sem qualquer pedido de confirmação, o que na jurisprudência reflete um típico caso de fortuito interno previsto no Tema 466 e Súmula 479, ambos do STJ, e Súmula TJRJ 94. 4. Quanto ao dano moral, o apelante não conseguiu demonstrar o descompasso do valor fixado frente aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, pelo que deve ser observada a orientação da Súmula 343 deste tribunal de justiça. 5. RECURSO DESPROVIDO. (0816580-19.2023.8.19.0210 - APELAÇÃO. Des(a). ANTONIO ILOIZIO BARROS BASTOS - Julgamento: 22/01/2025 - DECIMA SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 4ª CÂMARA CÍVEL))”

Não prospera, outrossim, a preliminar de impossibilidade da obrigação de fazer.

A sentença determinou o cancelamento do contrato objeto da demanda e a suspensão dos descontos das parcelas na conta do autor, providências que se inserem na esfera de disponibilidade do próprio apelante e prescindem de intervenção do órgão previdenciário.



A alegação de que a reversão da portabilidade do benefício dependeria de iniciativa do beneficiário junto ao INSS não infirma o comando sentencial, que não impõe ao banco a rearticulação do domicílio bancário perante a autarquia, mas o desfazimento da relação contratual reconhecidamente fraudulenta e a cessação dos débitos dela decorrentes.

Configurado o defeito na prestação do serviço, o dano moral exsurge *in re ipsa*, dispensada a demonstração de prejuízo concreto, mormente diante do comprometimento de verba de natureza alimentar de pessoa idosa e da recalcitrância do fornecedor em solucionar administrativamente a questão.

Quanto ao arbitramento, a quantia de R\$ 10.000,00 fixada na origem observa os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e harmoniza-se com os parâmetros adotados por esta Corte em casos análogos, inclusive no julgado supra colacionado, não comportando redução, à luz do enunciado da Súmula 343 deste Tribunal de Justiça.

“A verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação. (Súmula 343 TJRJ)”

A restituição em dobro dos valores indevidamente descontados igualmente deve ser mantida.

Na esteira do entendimento firmado pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça no julgamento dos EAREsp 676.608/RS, a repetição em dobro do indébito, nas relações de consumo, independe da comprovação de má-fé do fornecedor, bastando a cobrança indevida, aplicando-se tal orientação aos débitos posteriores a 30 de março de 2021, hipótese dos autos, porquanto os descontos impugnados tiveram início em outubro de 2024. *In verbis*:

“EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. RESTITUIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO (PARÁGRAFO ÚNICO DO ARTIGO 42 DO CDC). DESINFLUÊNCIA DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO DO FORNECEDOR QUE REALIZOU A COBRANÇA INDEVIDA. DOBRO



CABÍVEL QUANDO A REFERIDA COBRANÇA CONSUBSTANCIAR CONDOTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA. (...) Primeira tese: A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva. Modulação dos efeitos: modulam-se os efeitos da presente decisão, somente com relação à primeira tese, para que o entendimento fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas às cobranças indevidas em contratos de consumo (que não envolvam prestação de serviços públicos) pagas após a data da publicação do acórdão. (STJ, EAREsp 676.608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, Corte Especial, j. 21/10/2020, DJe 30/03/2021)."

No que concerne aos juros moratórios, cuja fluência a partir do arbitramento é pretendida pelo apelante, verifica-se que a sentença já fixou, quanto à indenização por dano moral, a incidência da taxa SELIC a partir da intimação da sentença, marco que coincide com a data do arbitramento e atende, no ponto, à pretensão recursal, nada havendo a reformar.

Quanto aos danos materiais, escoreita a incidência da SELIC a partir de cada desconto indevido, na forma da Lei 14.905/2024, que unificou juros e correção monetária.

Incabível, ainda, a compensação de valores postulada, porquanto, reconhecida a inexistência da relação jurídica e não tendo o autor auferido proveito econômico do empréstimo, cuja integralidade foi carreada à conta dos fraudadores, inexistente crédito legítimo do apelante a compensar.

No tocante à sucumbência, mantém-se a condenação do réu ao pagamento das custas e dos honorários advocatícios fixados na origem em 10% sobre o valor da condenação.

Desprovido o recurso e apresentadas contrarrazões, majoram-se os honorários para 12% sobre o valor da condenação, na forma do art. 85, §11, do Código de Processo Civil.



Por todo o exposto, **VOTO** no sentido de **CONHECER** e **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, mantida a sentença, inclusive quanto às custas, a cargo do apelante, e majorados os honorários sucumbenciais em 2% (de 10% para 12%) sobre o valor da condenação, na forma do art. 85, §11, do Código de Processo Civil.

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica.

ANTONIO DA ROCHA LOURENÇO NETO

Desembargador Relator