



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000005373

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024574-61.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO SAFRA S/A, é apelado JANIO ROBSON SODRÉ.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do réu, para julgar improcedentes os pedidos iniciais. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NELSON JORGE JÚNIOR (Presidente sem voto), ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 8 de janeiro de 2025.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APEL. Nº: 1024574-61.2023.8.26.0100

APTE.: BANCO SAFRA S/A

APDO.: JANIO ROBSON SODRÉ

COMARCA: SÃO PAULO – FORO CENTRAL CÍVEL

JUIZ/JUÍZA: MARCOS HIDEAKI SATO

VOTO Nº: 6425

Ação de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais. Golpe da falsa portabilidade. Sentença de procedência. Recurso exclusivo do corréu Banco Safra. Contratação do empréstimo consignado, pelo autor, advinda da conduta de terceiros fraudadores. Inexistência de defeito do serviço disponibilizado pelo banco réu. Conduta exclusiva de terceiro. Instituição financeira que comprova a regularidade da operação por documento pessoal, selfie e geolocalização. Quantias imediatamente retransmitidas, pelo autor, a terceiro com quem o autor não mantinha relação contratual. Evidente ausência de cautela do autor. Fato extrínseco ao serviço prestado pela instituição financeira, não caracterizando fortuito interno. Danos suportados pelo autor decorrentes da responsabilidade exclusiva de terceiro, sem qualquer participação comissiva ou omissiva do banco réu, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. Inaplicabilidade da Súmula nº 479 do E. STJ. Compete a responsabilidade pelo pagamento das perdas e danos ao corréu, beneficiário das transações. Precedentes desta e de outras câmaras deste E. TJSP. Improcedência dos pedidos. Sentença reformada. Recurso provido.

Vistos.

Trata-se de apelação contra sentença de fls. 360/365, que julgou: “*PROCEDENTE a pretensão veiculada pela parte autora em face de BANCO SAFRA S/A e HERMES SOLUÇÕES FINANCEIRAS LTDA. para: 1. DECLARAR a nulidade do empréstimo consignado firmado com o BANCO SAFRA*”

S/A (contrato n. 26043722) e sua inexigibilidade; 2. CONFIRMAR a tutela de urgência e converter o bloqueio de ativos da empresa HERMES SOLUÇÕES FINANCEIRAS LTDA. para fins de devolução do valor ao Banco Safra S/A; 3. CONDENAR as requeridas, solidariamente, a pagarem à parte autora a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais, com correção monetária a partir da data de publicação desta sentença (Súmula 362 do STJ), pelo índice da Tabela Prática do TJSP, conforme estabelecido no art. 389, parágrafo único do CC, e com juros de mora a contar da data da citação, pelo índice de 1% ao mês até 29/08/2024 e pelo índice previsto no art. 406, §1º do CC a partir de 30/08/2024, tudo conforme alterações introduzidas pela Lei 14.905/2024, que possui aplicabilidade imediata; 4. CONDENAR as requeridas, solidariamente, à devolução, em dobro, dos valores descontados dos proventos do autor, inclusive no curso desta ação, a título do empréstimo consignado perante o BANCO SAFRA S/A., com correção monetária a partir da data do efetivo prejuízo (Súmula 43 do STJ), pelo índice da Tabela Prática do TJSP, conforme estabelecido no art. 389, parágrafo único do CC, e com juros de mora a partir da data de vencimento, pelo índice de 1% ao mês até 29/08/2024 e pelo índice previsto no art. 406, §1º do CC a partir de 30/08/2024, tudo conforme alterações introduzidas pela Lei 14.905/2024, que possui aplicabilidade imediata”.

Recorre o réu (fls. 370/411). Em apertada síntese, sustenta que os protocolos de segurança foram observados na contratação do empréstimo realizada pela plataforma digital, inclusive utilizando a ferramenta *liveness*. Afirmar que incide no caso concreto a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, II do CDC. Defende a ocorrência da *supressio*, porquanto a ação foi ajuizada após 11 meses da celebração do contrato de empréstimo. Afirmar que não houve ato ilícito ou dano moral indenizável. Subsidiariamente, pleiteia a redução do valor da indenização. Aduz que inexistente responsabilidade solidária no caso concreto. Sustenta que a restituição em dobro dos valores descontados é indevida, pois não houve quitação da dívida ou má-fé do banco. Quanto à inversão do ônus da prova, diz que não estão presentes os requisitos legais. Discorre sobre a validade dos documentos eletrônicos, especialmente as telas sistêmicas. Requer a

inversão da sucumbência.

Contrarrazões a fls. 417/430.

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o recurso é tempestivo, foi regularmente processado e preparado (fls. 431).

É o relatório.

O recurso comporta provimento.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débitos c.c. repetição do indébito e indenização por dano moral.

Narra o autor na petição inicial que *“em meados de abril de 2022, o autor recebeu ligação em seu aparelho celular e mensagens através do WhatsApp do Sr. Lucas (analista financeiro) e do Sr. Gustavo Ferraz (supervisor) cujo número de identificação é (21) 95101.9459 e 97113.0362, afirmando serem funcionários e consultoria da empresa HERMES SOLUÇÕES FINANCEIRAS a qual é correspondente do Banco SAFRA, oferecendo uma proposta de portabilidade/compra de dívida do consignado que o Autor possui junto a COOPERATIVA DE CRÉDITO SICOOB. A empresa HERMES SOLUÇÕES FINANCEIRAS, em posse de informações privilegiadas, qual seja, que o Autor já possuía um contrato de empréstimo consignado junto a COOPERATIVA SICOOB, apresentou proposta dando vantagens no serviço de compra da dívida, ou seja, uma portabilidade para o Banco SAFRA, a qual reduziria o valor das parcelas (contrato ativo no Banco SICOOB) para parcelas junto ao Banco SAFRA. Para concretizar a PORTABILIDADE, o autor deveria enviar cópia de documentos pessoais para análise de crédito a fim de concluir o cadastro junto a empresa para a operação de portabilidade. Acreditando se tratar realmente de serviço oferecido pelo Banco SAFRA, o autor seguiu as orientações recebidas da corresponde HERMES SOLUÇÕES FINANCEIRAS. Ao concluir o procedimento, a correspondente bancária enviou contrato, com timbre das empresas envolvidas (HERMES SOLUÇÕES FINANCEIRAS e BANCO SAFRA) cujo teor demonstrou tratar-se de*

COMPRA DE DÍVIDA, com status de veracidade ao negócio, levando o Autor a acreditar de fato que estaria realizando um contrato de PORTABILIDADE e AMORTIZAÇÃO DE DÍVIDA, conforme se verifica abaixo: [...] O representante bancário, informou ainda que o Autor receberia depósito, do BANCO SAFRA, em sua conta pessoal o valor de R\$ 39.009,50 (trinta e nove mil nove reais e cinquenta centavos) e que esse valor teria que ser repassado de forma integral para a representante bancária HERMES SOLUÇÕES FINANCEIRAS para que se efetivasse o procedimento da compra da dívida, amortização/portabilidade. A correspondente bancária enviou BOLETO no valor da proposta e, o Autor seguindo orientações do representante, realizou pagamento, obviamente pensando tratar de procedimento normal já que até aquele momento a representante mostrou-se confiável, conforme se apura abaixo: [...] Após realizada essa transferência de valores para representante bancário, o Autor fez consulta em seu extrato de consignado a fim de verificar se já constava a transação de PORTABILIDADE, todavia constatou que havia um novo empréstimo consignado no valor de R\$ 39.009,50, em 60 parcelas de R\$ 1.185,00, além do que o Autor já possuía com a SICOOB (Sistema de Cooperativas de Crédito)” (fls. 05/06).

Em consequência, o autor requer a declaração de inexigibilidade do débito, além da condenação dos requeridos à restituição das parcelas do empréstimo e ao pagamento de indenização por danos morais.

A correquerida Hermes Soluções Financeiras Ltda., embora citada, não apresentou contestação (fls. 361).

Contraponteia o correquerido Banco Safra, escudando-se na assertiva de que não havida falha na prestação do serviço bancário, despontando eventuais danos de conduta atribuível exclusivamente ao requerente e a terceiros.

Pois bem.

À hipótese *sub judice* são aplicáveis as disposições do Código de Defesa Consumidor, pois, sem dúvida, o autor se enquadra

como consumidor, nos exatos termos do art. 2º, *caput*, do diploma legal, sendo destinatário final do serviço bancário ofertado pelo requerido.

De outro lado, o requerido enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto art. 3º, *caput*, do mesmo diploma, uma vez que se organiza empresarialmente para oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

Cabe lembrar, também, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual “*o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Assim, a relação contratual em testilha é de consumo, de modo que a responsabilidade do requerido independe da prova de culpa, nos termos do art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor. O § 3º do mesmo artigo dispõe sobre as excludentes de responsabilização, quais sejam, a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

O cerne da controvérsia reside, então, em esquadriñar se as transações objeto do pleito decorreram de culpa exclusiva do consumidor, de terceiro ou de falha na prestação de serviços da instituição financeira.

Da narração dos fatos contida na inicial e no boletim de ocorrência a fls. 51/52, tira-se que o autor foi vítima de estelionato, pelo qual o fraudador, passando-se por representante da Hermes Soluções Financeiras, supostamente correspondente do réu, em contato inicial via *WhatsApp* em abril de 2.022, enleou-o a encaminhar cópia de seus documentos e dados pessoais, o que possibilitou que os fraudadores realizassem a contratação de um empréstimo consignado, no valor de 39.124,80, a ser pago por meio de 60 parcelas de R\$1.185,60 (fls. 36).

Ressalte-se que, como apontado pelo autor na petição inicial, tratou-se de contato por meio de número de telefone pertencente a companhia Hermes Soluções Financeira, o que leva a conclusão de que não foram

utilizados na fraude canais oficiais de comunicação do banco réu.

Tornou-se inconteste que a contratação do empréstimo consignado, pelo autor, deu-se por razão da conduta de terceiros fraudadores, que, enleando aquela em narrativa falseada, fizeram-no pactuar mútuo e transferir-lhes as quantias daí advindas.

Não obstante, impossível que se estenda ao banco apelante a responsabilidade pelo evento lesivo, porquanto o fato aqui tratado não caracteriza fortuito interno, mas fato de terceiro. Explico.

Ora, nada de diferente poderia ter realizado o banco réu, para impedir o crime perpetrado contra o autor, já que não despontava indício de fraude na operação realizada com uso das credenciais pessoais e intransferíveis do demandante e, quão menos, aceno à precariedade dos mecanismos de segurança a tanto adotados. Antes, há assertiva do próprio autor no sentido de que se teriam valido os terceiros de maquinação cuja sofisticada narrativa conduziu aquela à celebração do negócio e transmissão dos valores que daí advieram.

Grife-se, no ponto, que, no instrumento de contrato incontroversamente celebrado com o banco réu (fls. 262/266 e 260/261) inexistem quaisquer obscuridades, dubiedades ou artifícios gráficos com o fito de ludibriar o autor, de modo que a este era possível, em exercício de mínima cautela, a constatação do teor do negócio a que se sujeitava, não de portabilidade, mas de mútuo.

A instituição financeira comprovou a regularidade da operação por meio do documento pessoal do autor, geolocalização, endereço de IP e *selfie* (fls. 201, 260, 262/266, 268/273), não tendo o autor impugnado especificamente os documentos, limitando-se a afirmar, na réplica, que concedeu a sua assinatura digital no instrumento (fls. 308) e que o requerido não apresentou a geolocalização (fls. 310).

Demais, é extravagante a percepção de créditos,

por razão de simples portabilidade, e, quão mais, a necessidade de que tais quantias sejam imediatamente retransmitidas a terceiro com quem o autor não mantida relação contratual qualquer.

Nesse sentido, incumbia ao autor, quando despontadas tais estranhezas, procurar os canais oficiais da instituição financeira, para se informar sobre a possibilidade de efetivamente realizar a quitação de suas obrigações pretéritas, por meio de portabilidade, e, mais, desconfiar do requerimento de paga a terceiros outros, que não o ente bancário. Não o fazendo, assumiu o risco de se envolver em fraude praticada por terceiros, sem a participação da instituição demandada.

Com base nesses elementos, pode-se afirmar que o fornecedor, Banco Safra, provou a regularidade da operação questionada pelo autor.

O prejuízo foi causado pela correquerida Hermes, mas não pela instituição financeira, dado que não há nexos entre a conduta do Banco Safra e da correquerida para se cogitar de responsabilidade solidária do apelante.

Logo, não se trata de fortuito interno, pois o ente financeiro em nada concorreu com o evento danoso, sendo-lhe, em verdade, impossível obstá-lo.

Os danos suportados pelo autor, portanto, decorrem da responsabilidade exclusiva de terceiro, sem qualquer participação comissiva ou omissiva do banco réu, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, não se aplicando o disposto na Súmula nº 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça.

Diante disso, não se constata, dos fatos expostos na petição inicial, falha na segurança do serviço prestado pelo banco réu, pois a contratação decorreu de falsa percepção da realidade pelo próprio autor, diante do golpe sofrido, tendo agido, ademais, sem qualquer cautela.

Imperiosa, assim, a reforma da sentença exarada, de modo a julgar improcedente o pedido inicial.

Em igual soar, esta Colenda Câmara, quando do apreço de caso análogo:

*“Ação declaratória de inexigibilidade de débito de empréstimo c/c danos morais. Alegação de **golpe da falsa portabilidade**. Sentença de improcedência. Pretensão de reforma. Descabimento. Ausência de verossimilhança das alegações. **Comprovação da regular contratação do empréstimo e dos descontos. Apresentação do contrato eletrônico, acompanhado de documento pessoal e selfie. Falta de cautela do autor que achou que receberia um valor a título de "reserva de fidelização", recebeu o valor do empréstimo em sua conta e na sequência efetuou o pagamento de um boleto, no valor quase total do empréstimo, em nome de terceiro. Regular cessão de crédito entre os réus. Sentença mantida. Recurso desprovido.**”* (Apelação Cível nº 1006811-87.2022.8.26.0292; Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 29.02.2024; destaquei)

*“APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA – CONTRATO BANCÁRIO – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – **GOLPE DA PORTABILIDADE** – CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. – Descontos em benefício previdenciário do consumidor – Alegação de fato de terceiro ou de culpa exclusiva do consumidor - Pagamento direcionado para conta de terceiros – Acolhimento – Possibilidade: – **Não há que se cogitar em inexigibilidade de dívida e indenização por danos morais, em razão de descontos em benefício previdenciário, se houve comprovação de que a autora forneceu dados sensíveis à terceiros. Situação à excludente decorrente da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, prevista no inciso II, §3º, do artigo 14 do CDC. RECURSO DA AUTORA NÃO PROVIDO. RECURSO DO RÉU PROVIDO.**”* (Apelação Cível nº 1024485-86.2022.8.26.0451; Relator (a): Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracicaba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/02/2024; destaquei)

Ainda, este Egrégio Tribunal de Justiça, por outras de suas Câmaras:

“ADMISSIBILIDADE RECURSAL – Apelante que, em suas razões de apelação, expôs os fatos e o direito, além das razões que motivavam o pedido de procedência da ação – Cumprimento das exigências previstas no art. 1010, incisos II e III, do novo Código de Processo Civil – Preliminar alegada em contrarrazões recursais afastada. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – Empréstimo não reconhecido pela autora – Demonstração, pelo réu, da regularidade da contratação eletrônica, por meio de fotografia "selfie" – A autora foi beneficiada com créditos em sua conta bancária, decorrentes deste mútuo – A autora pagou boletos sem se acautelar de conferir o destinatário – Não ficou evidenciada a prática, pelo banco réu, de qualquer ato ilícito, que justifique a obrigação de indenizar, nos termos dos artigos 186 e 927, ambos do Código Civil – Sentença de improcedência da ação mantida – Recurso improvido, neste aspecto. HONORÁRIOS RECURSAIS – Nos termos do artigo 85, § 11º, do novo Código de Processo Civil, os honorários advocatícios, fixados na sentença, em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, ficam majorados para 15% (quinze por cento), cuja exigibilidade ficará suspensa por ser a autora beneficiária da justiça gratuita, nos termos do artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil. RECURSO IMPROVIDO.” (Apelação Cível nº 1009796-76.2023.8.26.0071; Relator (a): Plínio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 30.11.2023; destaquei)

“ANULATÓRIA DE CONTRATO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. EMPRÉSTIMO FRAUDULENTO. JUSTIÇA GRATUITA. Benefício concedido com efeitos "ex nunc", de modo a não retroagir para alcançar fatos anteriores ao seu deferimento. Prova da necessidade da "benesse" regularmente produzida. EFEITO SUSPENSIVO. Descabimento. Requisitos ausentes. MÉRITO. GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE. Novo

empréstimo regularmente realizado com envio de "selfie" e crédito do valor em conta. Transferência do numerário realizado a terceiros sem as cautelas necessárias, visto que não guarda qualquer relação com o réu. Ausência de verossimilhança das alegações da autora, quanto ao atendimento ser prestado por canal oficial da instituição financeira. Dano sem nexo de causalidade com a atividade prestada pelo réu, tampouco indicativo de falha na prestação do serviço. Culpa exclusiva de terceiros e do consumidor. Sentença mantida. Recurso não provido.” (Apelação Cível nº 1132861-55.2022.8.26.0100; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 21.11.2023; destaquei).

Ante o exposto, o meu voto **dá provimento ao recurso do réu**, para julgar improcedentes os pedidos iniciais. Em razão da sucumbência, condeno o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 10% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil, observando-se, contudo, o disposto no art. 98, § 3º, do Estatuto Processual, por ser beneficiário da gratuidade de justiça (cf. fls. 84).

Por fim, dou por apreciadas as questões relevantes para o deslinde da controvérsia, ficando reconhecido, assim, o prequestionamento da matéria aduzida, para viabilizar o acesso aos Tribunais Superiores, na eventual interposição de recurso excepcional.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator