



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000386879

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1086803-26.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARIANGELA VIRGINIA DALTO BOMTEMPO, é apelado BANCO C6 CONSIGNADO S/A.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica

Recurso nº: 1086803-26.2024.8.26.0002
Apelante: Mariangela Virginia Dalto Bomtempo
Apelado: Banco C6 Consignado S/A
Foro e vara de origem: Foro Regional de Santo Amaro/10ª Vara Cível

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE. ALEGADA FALHA DE SEGURANÇA BANCÁRIA. CONTRATAÇÃO PELA PRÓPRIA CONSUMIDORA. TRANSFERÊNCIA PARA TERCEIROS. FALTA DE CAUTELA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. A autora alegou ter sido vítima de fraude bancária denominada “golpe da falsa portabilidade”, narrando que foi induzida por terceiro, via contato telefônico e aplicativo WhatsApp, a contratar novo empréstimo sob a promessa de mera portabilidade. Após ter recebido os valores em sua conta e não ter notado nenhuma portabilidade, entrou em contato com o terceiro que recomendou que ela devolvesse o dinheiro para uma empresa de consultoria. Após transferência dos valores, o empréstimo permaneceu ativo. Percebeu ter sido vítima de golpe. Pediu a declaração de inexigibilidade do contrato, devolução em dobro dos valores transferidos e indenização por danos morais. O pedido foi julgado improcedente. Apela a autora.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há uma questão em discussão: definir se houve falha na prestação do serviço bancário ou culpa exclusiva da vítima.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A alegação de que o empréstimo foi contratado por terceiros mediante fraude não encontra respaldo nas provas dos autos, sendo incontroverso que o contrato foi formalizado por biometria facial, com geolocalização, IP e número de telefone vinculados à autora.

4. A autora admitiu, em boletim de ocorrência, que iniciou contato com número encontrado na internet e realizou transferência via PIX para terceiro não vinculado à instituição ré, sem uso de canais oficiais de atendimento, o que caracteriza excessiva falta de cautela e culpa exclusiva da vítima.

5. A ausência de comprovação de que os dados utilizados foram fornecidos exclusivamente aos golpistas, sem leitura ou ciência do contrato, impede a configuração de vício de consentimento ou falha na segurança do sistema da ré.

IV. DISPOSITIVO E TESE

6. Recurso desprovido.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14, caput e § 3º, II; CPC, art. 487, I; RITJSP, art. 252.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1048941-66.2021.8.26.0506, Rel. Des. Francisco Giaquinto, j. 07.08.2024; TJSP, Apelação Cível 1028122-71.2021.8.26.0001, Rel. Des. Maia da Rocha, j. 22.02.2024; TJSP, Apelação Cível 1033605-08.2022.8.26.0564, Rel. Des. Irineu Fava, j. 01.06.2023.

Os argumentos apresentados pela recorrente no seu recurso já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

"Mariangela Virginia Dalto Bomtempo, qualificada nos autos, ingressou com a presente AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C RESSARCIMENTO MATERIAL E MORAL E TUTELA DE URGÊNCIA em face de Banco C6 Consignado S.A., igualmente qualificado, alegando, em síntese, ser aposentada e possuir empréstimos consignados junto ao Banco Digio. Alega que que recebeu contato telefônico de um correspondente bancário da requerida, que ofereceu a portabilidade do empréstimo consignado do Banco Digio. Ocorre que mesmo após o autor fornecer suas informações, a portabilidade não foi efetuada, sendo feito um novo empréstimo em seu nome. Informa que efetuou a devolução do empréstimo após ser solicitada pelo mesmo correspondente bancário da requerida, mas o empréstimo continua ativo em seu nome. Aduz ter percebido se tratar de uma fraude bancária conhecida como "golpe da falsa portabilidade". Alega que tentou solucionar o problema extrajudicialmente, mas as tentativas foram infrutíferas. Pede, preliminarmente, a concessão do benefício da justiça gratuita e da tutela de urgência para que a requerida deixe de efetuar os descontos mensais da conta do autor. Ao final, pede a declaração de inexigibilidade do contrato fraudulento no valor de R\$ 18.720,24 e a condenação da requerida à devolução em dobro dos danos materiais no valor de R\$ 8.022,96 e ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 10.000,00, além das custas e honorários advocatícios. Juntou documentos.

O pedido de justiça gratuita foi indeferido (fls. 78/79) e o pedido de tutela de urgência foi deferido (fls. 89/90)

Citada, a ré ofereceu contestação, arguindo preliminar de prescrição trienal. No mérito, alega que a requerente contratou diretamente o empréstimo consignado da empresa requerida, onde a contratação foi feita de forma digital com biometria. Afirma que não há qualquer mácula ou vício em relação ao contrato de empréstimo, cujos valores foram creditados na conta da autora. Afirma que não houve defeito em sua prestação de serviço e que eventual fraude perpetrada por terceiro não descaracteriza o contrato celebrado entre a autora e o banco. Requer a improcedência da ação. Juntou documentos.

Houve réplica (fls. 283/289).

É o relatório. Decido.

A alegação de prescrição não deve prosperar, uma vez que os efeitos do contrato de empréstimo consignado em questão continuam a se manifestar no presente. Isso porque, a prescrição deve ser afastada quando os impactos do ato ou relação jurídica são contínuos. Nesse sentido, cada desconto mensal realizado nos rendimentos do contratante renova a obrigação, gerando novos efeitos e, consequentemente, novas possibilidades de discussão quanto à validade e regularidade do contrato.

Superada a questão preliminar, no mérito o pedido é improcedente.

Emerge como fato incontroverso que a relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a súmula nº 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça ("O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras").

Assim, como é cediço, em casos de operações fraudulentas, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e decorre do risco que o segmento econômico a que está sujeito (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor). Este entendimento está consolidado na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça que assim dispõe: " As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."

Tratando-se de responsabilidade objetiva, e não integral, afasta-se a responsabilidade da instituição financeira quando observada uma dentre as hipóteses

dos incisos I e II do parágrafo 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

No caso em testilha, a autora reconhece que celebrou o contrato de empréstimo consignado, embora alegue que tenha sido induzida em erro, pois a intenção não seria a contratação de um nome empréstimo consignado, mas a mera portabilidade de empréstimo consignado anterior.

Sucedendo que tal alegação de erro não encontra amparo nas provas constantes nos autos, na medida em que o contrato, que a autora reconhece ter assinado por reconhecimento facial, tem cláusulas claras, inclusive quadro resumo onde consta expressamente que a finalidade do crédito é de livre utilização (item 4.2 – fl. 156).

Quanto ao procedimento de devolução dos valores recebidos e cancelamento do empréstimo efetuado, não se vislumbra também falha da instituição financeira. Isso porque, conforme a narrativa apresentada pela autora à autoridade policial (boletim de ocorrência de fls. 36/37), não foi um correspondente bancário do réu que entrou em contato com ela, mas a própria autora que encontrou um telefone na internet e iniciou uma conversa via Whatsapp ("procurou algum telefone do citado banco na internet encontrando o número de 11 93095-2133 onde iniciou uma conversa via WhatsApp. Informa que após uma breve confirmação de dados disse que gostaria de devolver o empréstimo contraído onde foi fornecida uma conta para transferência pelo suposto atendente ag. 0001 conta 12466808-9 do Banco C6 em nome de Consultoria e Assessoria Financeira chave PIX 44.217.563/0001-01").

Veja-se que a autora não contactou o réu por nenhum canal de atendimento oficial, além de ter efetuado a transferência via PIX a terceiro, totalmente estranha ao contato de empréstimo celebrado.

Tais circunstâncias, portanto, consubstanciam fato exclusivo da vítima, fortuito externo que rompe o nexo de causalidade, pois estranho à atividade bancária.

Em casos análogos já decidiu no mesmo sentido o E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

Declaratória com pedidos de danos materiais e morais – Empréstimos consignados nºs 10017800844, 10015911745 e 10015914157 – Alegada cobrança abusiva de prestações de empréstimos consignados, não obstante a devolução administrativa ao Banco réu dos valores dos empréstimos creditados em conta corrente - Improcedência - Falta de plausibilidade nas alegações da autora – Prova documental demonstrando ter a autora voluntariamente contratado referidos empréstimos, com incontroversos créditos dos valores em conta corrente da autora – Responsabilidade objetiva do prestador de serviço réu somente elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC – Provas coligidas comprovando ter a autora contratado empréstimos consignados com o Banco réu, sendo posteriormente vítima do golpe do boleto falso, efetuando pagamentos de boletos falsos recebidos por aplicativo celular WhatsApp, não pelo site do Banco réu, com a intenção de devolver referidos empréstimos, rompendo o nexo causal – Manifesta responsabilidade da autora ao realizar pagamentos de boletos falsos recebidos por aplicativo WhatsApp, figurando como beneficiários dos pagamentos terceiros pessoas físicas estranhas aos contratos de empréstimos celebrados com o réu – Falha na prestação do serviço do Banco réu não evidenciada – Rompimento do nexo causal evidenciado – Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar do Banco réu – Recurso negado. Empréstimo consignado nº 10016036839 – Falta de plausibilidade nas alegações da autora – Prova documental da contratação voluntária do mencionado empréstimo consignado pela autora, com disponibilização do valor da operação em conta corrente da autora - Vício de consentimento não demonstrado – Comprovação da legitimidade da cobrança – Ato ilícito inexistente – Danos morais não evidenciados - Recurso negado. Recurso negado.(TJSP; Apelação Cível 1048941-66.2021.8.26.0506; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/08/2024; Data de Registro: 07/08/2024)

CONTRATO – Portabilidade de empréstimo consignado – Ação de indenização por danos morais e materiais – Sentença de improcedência – Inconformismo da autora – Proposta através do WhatsApp para portabilidade de empréstimo consignado –

Desvio do valor contratado a terceiro fraudador – Autora vítima de estelionatário – Ausência de responsabilidade do apelado – Ausência de falha na prestação dos serviços – Excludente de responsabilidade – Danos material e moral não configurados – Sentença mantida – Recurso não provido (TJSP; Apelação Cível 1028122-71.2021.8.26.0001; Relator (a): Maia da Rocha; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/02/2024; Data de Registro: 22/02/2024)

APELAÇÃO – Ação de indenização – Fraude bancária – Autor que efetuou tratativas de empréstimo/portabilidade via whatsapp- Tratativas com suposto representante do apelado - Devolução do crédito por meio de boleto fraudado – Fraude evidente – Culpa exclusiva do autor - Falha na prestação de serviços do réu não verificada - Danos morais não configurados- Sentença de improcedência mantida – Recurso desprovido (TJSP; Apelação Cível 1033605-08.2022.8.26.0564; Relator (a): Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/06/2023; Data de Registro: 01/06/2023)

Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos e extingo o processo com resolução do mérito, nos termos do art. 487, inc. I, do Código de Processo Civil. Por consequência, revogo a tutela de urgência anteriormente deferida."

Apenas acrescento que não merece prosperar a alegação da autora de que não foi ela que contratou o empréstimo por via eletrônica.

Apesar de alegar que foram os golpistas que contrataram o empréstimo utilizando apenas a sua foto "selfie" e cópia do seu documento pessoal, a autora não apresentou absolutamente nenhuma prova neste sentido. Bastaria que a autora apresentasse cópia integral das mensagens enviadas pelo golpista para comprovar a sua alegação de que ela não teve oportunidade de ler o contrato e somente enviou sua foto e seu documento pessoal, mas a autora omitiu tais documentos. Apresentou cópia cortada das mensagens.

Ademais, o contrato eletrônico apresenta geolocalização próxima ao endereço residencial indicado pela autora em sua inicial, IP e número de telefone que são incontroversamente seus, demonstrando que foi ela mesma que contratou o empréstimo, teve oportunidade de ler o contrato integralmente e compreender que os valores eram para "livre utilização", não para portabilidade de empréstimos anteriores. Não houve, assim, nenhum tipo de vício de consentimento ou falha de segurança do banco, mas sim culpa exclusiva da autora por excessiva falta de cautela.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Pela sucumbência, arcará a recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 15% do valor atualizado da causa, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC. Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora