



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000436678**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014590-82.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, é apelado WAGNER VAIANO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), FLÁVIO CUNHA DA SILVA E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

**FERNANDO SASTRE REDONDO**

**Relator**

Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº 38.661 – JV.**

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 1014590-82.2024.8.26.0564**

**COMARCA: SÃO BERNARDO DO CAMPO - FORO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO  
- 6ª VARA CÍVEL**

**JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: PATRICIA SVARTMAN POYARES RIBEIRO**

**APELANTE: FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E  
INVESTIMENTO**

**APELADO: WAGNER VAIANO**

**AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS.** Golpe da falsa portabilidade de empréstimo. Autor que, após contato de terceiros pelo aplicativo WhatsApp ofertando portabilidade de empréstimo, procedeu ao pagamento de boleto bancário e, orientado, por golpista, acabou por contrair outro empréstimo, por via eletrônica, junto ao réu. Falha na prestação de serviços decorrente da falta de segurança na contratação do empréstimo (art. 14, do CDC). Consumidor induzido a erro. Ausência de válida manifestação de vontade para contratação do empréstimo. Declaração de inexigibilidade do débito. Cabimento. Restituição dos valores indevidamente descontados do seu benefício previdenciário. Compensação com o montante do empréstimo. Possibilidade, em parte. Apesar de inexistir crédito em favor da apelante, em razão do pagamento do boleto falso pelo demandante, esta tem direito de receber o saldo que remanesceu na conta do autor, eis que o pagamento efetuado foi menor do que o valor creditado em conta. Danos morais caracterizados. Autor ficou desprovido de valores para sua subsistência. *Quantum* indenizatório arbitrado, em sentença, que se mostra compatível com a ofensa, a fim de desestimular o ofensor a repetir o ato ilícito. Sentença mantida. **RECURSO NÃO PROVIDO.**

## **RELATÓRIO**

Recurso de apelação interposto contra a r. sentença (fls. 192/196) que em ação de nulidade de débito c.c. indenização por danos morais e materiais, julgou procedente a ação, para: a) condenar o réu a proceder à portabilidade, outorgando a quitação do contrato de empréstimo original e mantendo apenas o contrato novo, com os descontos exclusivos das prestações do último, devendo ressarcir ao autor os valores que chegaram a ser descontados em função do primeiro, tudo corrigido pelo índice oficial de inflação desde cada desembolso, e acrescido dos juros de mora legais a partir da citação, não sendo possível o acolhimento do pedido contraposto para que o autor restitua o valor emprestado, por ter sido desviado para a conta de estelionatários, ressalvado o direito de regresso do réu contra os fraudadores.

Condenou ainda, o réu ao pagamento de indenização pelos danos morais na ordem de R\$ 14.120,00, corrigida desde a publicação da sentença e com incidência de juros de mora a contar da citação, nos moldes acima.

Em decisão integrativa de embargos de declaração, condenou o réu ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

Recorre o réu, alegando em síntese, legalidade da contratação digital, a saber: cédula de crédito bancário – proposta nº 53025370, mediante apresentação de documentação pessoal e selfie do cliente no momento da contratação e valores creditados do empréstimo na conta bancária do cliente, onde recebe benefício do INSS. Sustenta culpa exclusiva do autor, que depositou erroneamente valores de empréstimo para terceiro e pagou boleto bancário cujo emitente era AIM Gestão e Consultoria. Requer, alternativamente, caso seja mantida a condenação de devolução de valores à parte autora, que haja compensação entre os créditos de cada parte, nos termos do art. 368 do CC. Pugna para que seja reconhecida excludente de responsabilidade de fraude de terceiros e culpa exclusiva do consumidor e, ao final, redução do quantum indenizatório, subsidiariamente.

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 234/242).

### **VOTO**

O recurso do réu não comporta provimento.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito fundada c.c. reparação de danos materiais e morais, em que o autor sustentou que foi vítima de fraude, tendo sido contatado via aplicativo WhatsApp, por pessoa que se passou ser preposta do réu FACTA, utilizando o nome “ATM Gestão e Consultoria Ltda”, que encaminhou ao autor suposta proposta de portabilidade do empréstimo vigente junto ao terceiro Banco Santander S/A, com o intuito de diminuição do valor das parcelas, o que foi aceito.

À vista disso, o autor pagou boleto para “quitar o restante da dívida”, a fim de que houvesse redução de R\$ 358,84 no valor das parcelas do empréstimo consignado junto ao Banco Santander. Percebeu após, que havia sido vítima de golpe, e ainda, teria sido firmado um novo empréstimo, no valor de R\$ 29.232,00, com prestações de R\$ 348,00 por mês, em seu benefício previdenciário, tendo o réu FACTA como credor.

A demanda foi julgada procedente, *in verbis*:

“(…) O feito comporta julgamento antecipado, na forma do art. 355, I do CPC, já que a análise da prova documental é suficiente para a sua solução, além do desinteresse das próprias partes na produção de outras.

A empresa “ACM GESTÃO E CONSULTORIA” teve acesso aos sistemas nos quais constava o empréstimo original do autor e lhe ofereceu a portabilidade que, no entanto, não foi implementada. Em vez disso, foi feito novo contrato de empréstimo.

Pelas mensagens trocadas entre o autor e a referida empresa, ficou claro que o derradeiro interesse do mutuário era pela portabilidade; não pela contratação de mais crédito.

Responde a ré solidariamente por essa má prestação dos serviços da empresa correspondente, com fundamento no art. 18 do CDC, c.c. o art. 932, II do Código Civil, se é que o valor do novo empréstimo foi realmente creditado à autora, e não desviado para contas de golpistas, o que não ficou claro nos autos.

Mesmo assim, em caso de fraude, dado o contexto em que os golpistas sabiam do empréstimo anterior, a hipótese é de fortuito interno, pela qual responde a ré da mesma forma, por se tratar de evento que se insere no âmbito das suas atividades normais, tendo sido violado o sigilo que se espera em contratos dessa natureza. (…)

Forçoso, portanto, declarar a ineficácia parcial do contrato novo, devendo ele servir para a portabilidade do original, passando o autor a ser cobrado apenas pelas prestações novas assumidas e cabendo ao réu emitir carta de quitação do original.

Inviável o acolhimento do pedido contraposto, pois o recurso que seria destinado para a quitação do contrato original foi desviado pelos fraudadores, logo, não há como o autor restituí-lo ao réu.

Entendo que o dano moral também se configurou, pois os duplos descontos das prestações oneraram a moderada remuneração do autor, deixando-o sob o risco de não conseguir arcar com seus gastos básicos. Sem contar a sensação de impotência de ter sido vítima de fraude, com seus dados vazados, sabe-se lá com que outras consequências.

Ponderando a gravidade da conduta e a extensão do dano e a capacidade econômica das partes à luz dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, reputo por adequado o montante de R\$ 14.120,00 pleiteado. A quantia atende aos postulados acima sem, por outro lado, implicar enriquecimento sem causa ao autor.

Ante o exposto, na forma do art. 487, I do CPC, JULGO PROCEDENTE A AÇÃO, (...)" (fls. 194/196).

Com efeito, a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo, nela atuando o autor por equiparação (arts. 17 e 29, do CDC) e, por conseguinte, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo da Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual que apresenta (arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, do CDC).

O autor sofreu "golpe da falsa portabilidade de empréstimo", em que através de ligação telefônica e/ou aplicativo de mensagens, o golpista se passa por preposto de instituição financeira e, de posse de informações referentes à empréstimo validamente efetuado pela vítima, oferece proposta mais vantajosa de portabilidade do contrato, de modo que efetua novo empréstimo e solicita pagamento de boleto falso, sob alegação de estar quitando o contrato anterior.

Neste passo, a controvérsia é saber se houve falha na prestação do serviço e se o procedimento adotado pelo apelado pode ser configurado como culpa exclusiva ou concorrente a elidir a responsabilidade objetiva do réu, nos termos do artigo 14, § 3º, incisos I e II, do CDC.

E, pela leitura dos autos e análise das provas que instruem o processo, denota-se que a responsabilidade objetiva do banco não foi elidida.

Pois bem.

É certo que as instituições financeiras estão autorizadas a ofertar a contratação eletrônica de serviços e produtos, com validação dos contratos por meio de uso de tecnologias digitais, como o uso de biometria etc. Contudo, apesar de facilitar a interação e a contratação com seus clientes, o uso dessas tecnologias, favorece, por outro lado, a atuação de estelionatários, não podendo, a instituição financeira, eximir-se de sua responsabilidade pela falha operacional ou de segurança no sistema que possibilitou a contratação indevida, ou que terceiro tivesse acesso às informações do contrato, salientando-se que eventual fato de terceiro não exclui a responsabilidade do réu, uma vez que a situação em comento deriva do risco da atividade econômica por ele exercida.

Extraí-se dos autos que a golpista, ao abordar o autor, possuía seus dados pessoais, como os dados do contrato que mantinha junto ao Banco Santander, valor das parcelas, quantidade de parcelas pagas e quantidade de parcelas em aberto.

A real intensão do autor era a redução do valor das parcelas do empréstimo que mantinha junto ao Banco Santander e, ainda que tenha sido vítima de estelionatários, esta circunstância, por si só, não é suficiente para afastar a responsabilidade objetiva da apelante, conforme inteligência do artigo 14, do CDC.

É o que estabelece a 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”.

Nesse sentido, já decidiu este Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA E DE DÉBITOS, REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - "Golpe da portabilidade de empréstimo" - Sentença de procedência - Insurgência da parte ré - Relação de consumo - Autora orientada por golpista que permitiu a contratação de empréstimo, pela via eletrônica, junto à requerida - Necessidade de cancelamento do mútuo que justificou a transferência da quantia disponibilizada, consumando-se o golpe - Responsabilidade objetiva - Súmula 479, STJ - Risco da atividade - Instituição financeira que deve ser responsabilizada pelas facilidades colocadas à disposição do consumidor e eventual falta de segurança das operações financeiras - Fraude incontroversa - Dever de indenizar reconhecido. Dano moral - Ocorrência - Transtornos que

ultrapassaram o mero aborrecimento - Indenização mantida em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) - Importância que traduz corretamente o grau e tipo da ofensa perpetrada, bem como a extensão dos danos causados - Termo inicial de incidência dos juros de mora - Responsabilidade extracontratual resultante de prática de ato ilícito - Incidência da data do evento danoso - Entendimento consolidado pela Súmula 54 do E. Superior Tribunal de Justiça - Sentença de procedência reformada nesse ponto, de ofício - RECURSOS NÃO PROVIDOS, com observação.

(TJSP; Apelação Cível 1017967-87.2023.8.26.0114; Relator (a): **LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO**; Órgão Julgador: **38ª Câmara de Direito Privado**; Foro Regional de Vila Mimosa - 3ª Vara; Data do Julgamento: 14/05/2024; Data de Registro: 14/05/2024)

INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C DANOS MORAIS. Golpe da falsa portabilidade de empréstimo. Recurso da corré Facta. Devolução em dobro. Falta de interesse recursal. Não conhecimento. Incidência do CDC. Consumidor por equiparação. Falha na prestação de serviços decorrente da falta de segurança na contratação do empréstimo. Artigo 14, do CDC. Consumidor induzido a erro. Ausência de válida manifestação de vontade para contratação do mútuo. Restituição dos valores indevidamente descontados do seu benefício previdenciário. Compensação com o montante do empréstimo. Possibilidade, em parte. Apesar de inexistir crédito em favor da apelante, em razão do pagamento do boleto falso pelo demandante, esta tem direito de receber o saldo que remanesceu na conta do autor, eis que o pagamento efetuado foi menor do que o valor creditado em conta. Pleito para redução dos honorários. Impossibilidade. Arbitramento no percentual mínimo, nos termos do artigo 85, §2, do CPC. Recurso do corréu Banco C6. Danos morais. Caracterizados. Manutenção do montante fixado, em observância aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade. Incidência dos juros de mora a partir da sentença. Impossibilidade. Responsabilidade contratual. Juros de mora que devem incidir a partir da citação. RECURSO DA CORRÉ FACTA PARCIALMENTE PROVIDO, NA PARTE CONHECIDA. RECURSO DO BANCO C6 DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1012508-61.2022.8.26.0269; Relator (a): **Anna Paula Dias da Costa**; Órgão Julgador: **38ª Câmara de Direito Privado**; Foro de Itapetininga - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/06/2024; Data de Registro: 20/06/2024)

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO COM INDENIZAÇÃO A DANO MORAL E MATERIAL – Sentença de parcial procedência – Apelo do réu – Empréstimo consignado – Portabilidade – "Golpe via whatsapp"- PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA – Rejeição – Responsabilidade objetiva do Banco réu diante da fraude perpetrada – MÉRITO – Alegação de regularidade na contratação digital, inclusive por "selfie" – Descabimento – Verossimilhança da causa de pedir – Incontrovertida a ocorrência de induzimento da consumidora a erro em virtude do contato por whatsapp se utilizando o fraudador de dados confidenciais sob custódia da apelante e, via de consequência, a invalidade do contrato e restituição dos valores indevidamente descontados junto ao benefício previdenciário da autora - Artigo 138 do Código Civil – Relação entre as partes regida pelo Código de Defesa do

Consumidor e sob orientação da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça – Responsabilidade objetiva decorre da atividade de risco da instituição financeira – Dever do Banco de zelar pelos dados contratuais, zelar pela segurança e garantir um sistema eficaz para operações realizadas nas contas de seus clientes e mesmo de terceiros com quem estes venham a contratar – Sentença bem aplicada ao declarar a nulidade do contrato, com consequente condenação de restituição dos respectivos valores descontados junto ao benefício da autora, além de danos morais – Não se desincumbiu o Banco réu/apelante do ônus de comprovar a regularidade da transação combatida – Precedentes desta E. Câmara de Direito Privado – DEVOLUÇÃO DOS VALORES – Necessidade de recompor a esfera patrimonial da autora lesada, através do ressarcimento dos valores descontados de seu benefício previdenciário. Devolução na forma simples, como determinado na r. sentença – RESTITUIÇÃO DO VALOR LIBERADO – Inexistência de crédito em favor do Banco apelante contra a apelada a este título, haja vista a devolução por parte desta do valor liberado a terceiro fraudador por acreditar estar tratando com preposto/correspondente do Banco réu, tendo sido levada a vício de consentimento – DANO MORAL configurado diante das peculiaridades do caso concreto – Precedentes desta E. Câmara – Valor fixado em R\$ 5.000,00, que não comporta redução – SENTENÇA MANTIDA – HONORÁRIA RECURSAL – Observância do Tema 1059 do STJ – Majoração dos honorários - Aplicação do art. 85, § 11, do CPC no caso sub judice. PRELIMINAR REJEITADA. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1023945-12.2022.8.26.0007; Relator (a): **Marcelo Ielo Amaro**; Órgão Julgador: **16ª Câmara de Direito Privado**; Foro Regional VII - Itaquera - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/05/2024; Data de Registro: 22/05/2024)

Desta forma, acertada a sentença ao condenar o réu a proceder à portabilidade, outorgando a quitação do contrato de empréstimo original e mantendo as condições do contrato novo, com os descontos das prestações previstos neste último.

Quanto à eventual compensação, deve-se verificar se o valor pago pelo autor em favor do terceiro fraudador, em razão do pagamento do boleto falso, é inferior ao montante disponibilizado em sua conta em razão do empréstimo. Se houver saldo, deve ser devolvido ao réu FACTA.

Quanto aos danos morais, há de se frisar que os descontos atingiram benefício previdenciário, ou seja, verba de natureza alimentar do autor, o que configura grave abalo moral.

Não se trata, pois, de episódio que traduza situação de mero aborrecimento. Este é passageiro e faz parte da vida diária das pessoas.

Os fatos narrados na inicial superam o limite dos simples aborrecimentos, pois acarretaram angústia e sofrimento, trazendo relevante perturbação psíquica, visto que o autor se viu desprovido de valores necessários para a sua sobrevivência e ficou exposto ao constrangimento pelo fato de ter sido enganado, contraído dívida que não deseja contrair, tendo que suportar indesejável peregrinação para noticiar o ocorrido, mostrando-se adequada a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

No mais, o arbitramento do valor da indenização pelo dano moral deve ser significativo, bastante não só para compensar a dor e o abalo psicológico da vítima, mas, também, para penalizar o causador do dano, o que exige que sejam considerados o grau de sua culpa, a sua contribuição para o resultado danoso e a sua capacidade econômica.

Lembre-se, aliás, de que CAVALIERI, a respeito da fixação do valor da indenização por dano moral, ensina o seguinte:

*“Creio, também, que este é outro ponto onde o princípio da lógica do razoável deve ser a bússola norteadora do julgador. Razoável é aquilo que é sensato, comedido, moderado; que guarda uma certa proporcionalidade. Enfim, razoável é aquilo que é, ao mesmo tempo, adequado, necessário e proporcional. A razoabilidade é o critério que permite cotejar meios e fins, causas e consequências, de modo a aferir a lógica da decisão. Para que a decisão seja razoável é necessário que a conclusão nela estabelecida seja adequada aos motivos que a determinaram; que os meios escolhidos sejam compatíveis com os fins visados; que a sanção seja proporcional ao dano. Importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes” (CAVALIERI FILHO, SERGIO - Programa de Responsabilidade civil - 10.ed. - São Paulo: Atlas, 2012).*

Registre-se que já há muito se firmou o entendimento jurisprudencial no sentido de que a indenização por danos deve atender a “[...] a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. NANCY ANDRIGHI, j. 20.9.01).

Assim, além dos parâmetros legais, os critérios da razoabilidade e

proporcionalidade devem ser utilizados como norteadores da fixação do valor da reparação do dano moral.

Na hipótese, tendo-se em linha de consideração a extensão dos danos e o caráter preventivo da reparação, ou seja, a necessidade de estimular o réu a adotar providências para evitar a repetição da falha ora constatada, bem como a vedação ao enriquecimento sem causa, de rigor a manutenção do valor fixado pela r. sentença.

Por fim, diante do não provimento do recurso do réu, cabível a majoração da verba honorária devida ao advogado do autor para 15% do valor atualizado da condenação, conforme preconizado no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

Fernando Sastre Redondo

Relator