



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000445915

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031218-10.2023.8.26.0071, da Comarca de Bauru, em que é apelante ANGÉLICA LOPES GONÇALVES, são apelados BANCO PAN S/A e R M BUSINESS INTERMEDIATION EIRELI ME.

ACORDAM, em 16ª 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 Exmos. Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), SIMÕES DE VERGUEIRO E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 8 de maio de 2025

CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível Processo nº 1031218-10.2023.8.26.0071 - São Paulo

Apelante: Angélica Lopes Gonçalves

Apelados: Banco Pan S/A e R M Business Intermediation Eireli Me

Foro de Bauru

Juiz(a) de Direito: Dr.(a) **Lucas Carboni Palhares**

Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 499

APELAÇÃO. Ação declaratória de nulidade contratual cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais. Golpe da falsa portabilidade de empréstimo consignado, originariamente tomado com a Sabemi Seguradora S/A, que não é parte. Sentença de improcedência em relação ao Banco Pan e procedência atinente à corré RM Business Intermediation Ltda. Irresignação da autora. Descabimento. Contratação feita pela apelante válida, cumpridas todas as etapas de segurança (documento pessoal, selfie e geolocalização), seguindo estritamente orientação de terceiros estelionatários prepostos da corré condenada. Conversa mantida com desconhecido pelo WhatsApp, fora do ambiente do corréu Banco Pan, com número e pessoa estranha, para proposta 'vantajosa' e inverossímil. Inexistência de hackeamento, invasão de sistemas ou vazamento de dados pela instituição financeira apelada. Ausente qualquer defeito do serviço. Ato exclusivo de terceiros. Quantia recebida e imediatamente repassada, pela autora, a terceiro estranho, com quem não mantinha qualquer relação. Completa falta de mínima cautela da autora. Golpe público e notório, objeto de ampla divulgação, inclusive pelas instituições financeiras, a exigir atenção da pessoa mediana. Fato extrínseco ao serviço prestado pela instituição financeira, não caracterizando fortuito interno, pois não tinha ela como nem por onde presumir ou adivinhar que poderia se tratar de operação fraudulenta. Não se pode cogitar de qualquer participação comissiva ou omissiva do banco recorrido, o que rompe por completo o nexo de causalidade, nos termos do art. 14, § 3º, I e II do CDC. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. Precedentes. Improcedência do pedido em relação ao Banco Pan que era de rigor. R. Sentença mantida. RECURSO IMPROVIDO.

Vistos.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Trata-se de apelação contra r. Sentença de fls. 258/268, que julgou procedentes os pedidos da ação *para CONDENAR a corré RM BUSINESS INTERMEDIATION LTDA à restituição do valor recebido da autora, no importe de R\$ 25.629,74, corrigido monetariamente e com juros de mora desde a transferência, bem como ao pagamento de compensação por danos morais, arbitrada em R\$10.000,00, com correção monetária a partir desta data (Súmula 362, STJ) e acréscimo de juros de mora de 1% ao mês desde a citação. Ante a sucumbência integral da parte autora em face da instituição requerida e mínima perante a corré, condeno a autora ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais ao causídico do Banco requerido, que fixo em 10% do valor atualizado da causa, conforme artigo 85, §2º, do CPC; e condeno a corré RM ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios de sucumbência ao patrono da autora, que fixo em 10% sobre o valor da condenação, conforme artigo 85, §2º, do CPC.*”

Recorre a autora, sustentando, em síntese: que o banco apelado deve ser responsabilizado pela falha na segurança dos dados pessoais da apelante, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC); que não entrou em contato com o banco réu para contratar empréstimo, mas recebeu ligação para confirmação de dados por parte da instituição financeira, havendo a corré RM intermediado o negócio; que o contrato deve ser considerado nulo e o Banco Pan responsabilizado pelos danos causados à apelante em razão da falha na segurança dos dados pessoais. Pugna para que o recurso seja provido e a r. Sentença reformada com o fim de julgar procedente o pedido também em relação ao banco apelado.

Contrarrazões do Banco Pan às fls. 306/315.

É o relatório.

O inconformismo não comporta acolhimento.

Trata-se de ação de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos materiais e morais, na qual a autora narra que, em 04/07/2022, um atendente da corré RM a contactou oferecendo a portabilidade do empréstimo consignado que a apelante possuía com a Sabemi Seguradora S.A, para o corréu Banco Pan. De acordo com a autora, a proposta consistia em quitação do consignado havido com Sabemi Seguradora S/A e, ao invés de a autora pagar a parcela mensal de R\$ 1.188,40, valor pago à Sabemi, passaria a pagar parcela mensal de R\$ 831,88 ao banco apelado após a portabilidade. Ao aceitar realizar a portabilidade, foi formulado o refinanciamento da dívida no valor de R\$ 31.870,82 para pagamento em parcelas de R\$ 831,88. Concretizada a operação, quase todo o valor do empréstimo foi remetido à corré RM pela autora para que quitasse o empréstimo da Sabemi e pudesse fazer a portabilidade. Entretanto, no mês seguinte, a autora percebeu que, ao invés de um empréstimo portado, havia um segundo



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

empréstimo com parcela descontada de sua pensão, dessa vez firmado com o banco apelado.

No caso concreto, salta aos olhos que não houve qualquer falha na prestação do serviço bancário do apelado, mesmo porque o empréstimo originário, que supostamente estaria sendo portado para outra instituição, como a própria autora afirmou, foi entabulado com a Sabemi Seguradora, e não com o apelado.

A “negociação” foi feita por meio de WhatsApp, ou seja, em plataforma e número de telefone absolutamente estranho, que não pertence ao corréu Banco Pan.

Os terceiros fraudadores, não identificados, não possuem qualquer ligação com a instituição financeira, e nem com a requerente, que foi negligente ao acatar às detalhadas orientações dos estelionatários e realizar os procedimentos por eles indicados.

Embora aplicável o Código de Defesa Consumidor, não se trata de panaceia para todos os males, tampouco a responsabilidade objetiva se confunde com a responsabilidade integral, não se podendo transformar as instituições financeiras em seguradas universais.

Conforme a narrativa da inicial, foi a própria autora quem acreditou na frágil estória, pouco crível, inverossímil, pois a ninguém é dado razoavelmente imaginar que vai transferir um empréstimo, em condições melhores, com taxas de juros mais baixas, e ainda vai receber um valor de volta.

A qualquer pessoa mediana (homem médio) era dado no mínimo desconfiar e entrar em contato direto com o banco, em especial com o credor originário, Sabemi Seguradora.

Como diz o ditado popular, “quando a esmola é muita até o santo desconfia”.

Portanto, imaginando ter alguma vantagem fora de normalidade, é que a autora, induzida em erro, fez toda a transação que assim decorreu de sua culpa exclusiva e de ato de terceiro.

Inexistente qualquer falha na prestação de serviços da instituição financeira ré, pois não houve nem fragilização de dados, nem invasão ou hackeamento de seu site ou sistema, tampouco vazamento de dados ou senhas, antes tendo a autora, voluntariamente, fragilizado e entregue seus dados.

A autora foi vítima de estelionato ao pactuar o mútuo, receber o valor em sua conta e, em seguida, pagar um boleto emitido por terceiro, o que transferiu quase a totalidade do crédito para conta bancária de empresa completamente estranha.

A exemplo do entendimento de origem, não se mostra cabível que se estenda à instituição financeira apelante a responsabilidade pelo evento lesivo, porquanto o fato aqui tratado não caracteriza fortuito interno, mas fato de terceiro e culpa exclusiva da própria vítima.

Infelizmente, nada de diferente poderia ter sido feito pelo réu para impedir o crime perpetrado, já que não avistados indícios de quaisquer fraudes ou atipicidade na operação



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

corriqueira, realizada com uso das credenciais pessoais e intransferíveis da autora, à semelhança do que ocorre com tantas outras pessoas normalmente, inclusive com outras vítimas.

Não há mecanismo de segurança que impeça a chamada “engenharia social”, maquinação de terceiros golpistas, com *modus operandi* bem elaborado, cuja sofisticada narrativa, deploravelmente, conduziu a autora à celebração do negócio e transmissão do valor.

Quiçá o único remédio para tal chaga social, epidemia de golpes, seria mudar a cultura da impunidade, com atuação afinada e conjunta de todos os órgãos e entidades interessados, que deveriam zelar pelo bem comum, como o Ministério Público, Polícia Civil e Federal, INSS, Banco Central, Receita Federal, FEBRABAN (essa, inclusive, pelo bem de seus associados).

O contrato foi incontrovertidamente celebrado com a instituição financeira ré, inexistentes quaisquer obscuridades, dubiedades ou artifícios gráficos com o fito de ludibriar a autora, de modo que a essa era possível, em exercício de mínima cautela, a constatação do teor do negócio a que se sujeitava, não de portabilidade, mas de novo empréstimo consignado.

O réu comprovou, ainda, a regularidade da operação por meio do documento pessoal da autora, geolocalização e *selfie* (fls. 195/213), não tendo a apelante impugnado especificamente os documentos, inclusive o crédito feito em sua conta bancária (fls. 194).

O contrato é legítimo, encontrando-se o réu no exercício regular de direito.

Não bastasse, repita-se, é extravagante a percepção de crédito em razão de simples portabilidade, e, quão mais, a necessidade de que tais quantias sejam imediatamente transferidas a terceiro (por meio do pagamento de boleto) com quem a autora não mantinha relação qualquer.

Diante de tais estranhezas, cabia à autora, como a qualquer pessoa que age com mínima cautela e prevenção, procurar os canais oficiais da instituição financeira, para se informar de forma adequada e segura

Sendo exigível, mormente no Brasil (paraíso dos golpes e outros crimes diversos) desconfiar de toda a mirabolante estória, mesmo porque é fato público e notório este tipo de estelionato, amplamente divulgado pela imprensa e pelas instituições financeiras.

Não o fazendo, a autora assumiu o risco, ainda que inconsciente.

Os danos suportados pela autora, 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 à espécie o disposto na Súmula nº 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça.

No mesmo diapasão, há farta jurisprudência em casos análogos:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO DE EMPRÉSTIMO C/C DANOS MORAIS. Alegação de golpe da falsa portabilidade. Sentença de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

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)

“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)

“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.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

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)

“APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação de nulidade contratual com pedidos de restituição de valores e indenização por danos morais – Sentença de procedência que declarou a nulidade dos contratos e condenou o réu a restituir os valores descontados e a pagar indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00. I. Inconformismo do réu. Alegação de regularidade e validade das contratações. II. Discussão sobre vício de consentimento. Falha na prestação de serviço. Responsabilidade civil da instituição financeira. III. Golpe da falsa portabilidade. Contratação de empréstimos consignados com a intenção de refinanciar contratos consignados firmados anteriormente perante outras instituições financeiras. Primeira operação impugnada pactuada em outubro de 2021 e segunda em abril de 2023. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova que não se opera automaticamente. Inexistência, na espécie, de pressuposto à sua aplicação (CDC, art. 6º, VIII). Ausência de verossimilhança. Falta de comprovação de contato por meio de canal oficial. Indícios de fraude durante as tratativas. Confirmação pela autora da voluntariedade das contratações e das transferências de valores a terceiros. Autora vítima do primeiro golpe, no qual contratou paralelamente com empresa "especializada" em serviços financeiros, sem participação do banco réu. Novo golpe com idêntico procedimento. Quantias mutuadas que foram creditadas na conta corrente de titularidade da autora e por ela transferidas para conta corrente de terceiros. Ausência de vinculação do banco réu com as referidas empresas, tampouco demonstração de falha na prestação dos serviços bancários. Fortuito externo à atividade bancária que exclui a responsabilidade civil da instituição financeira. IV. Sentença reformada. Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1109454-83.2023.8.26.0100; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/02/2025)

Por fim, dou por apreciadas todas 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.

Consigne-se a possibilidade do chamado prequestionamento implícito para fins de acesso às Cortes superiores consoante o art. 1.025 do CPC (“*Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados, caso o tribunal superior considere existentes erro, omissão, contradição ou obscuridade.*”) e a jurisprudência do STJ, restando desnecessária menção explícita e exaustiva dos dispositivos supostamente tidos por violados.

E mais: os embargos declaratórios, mesmo para fins de prequestionamento, só são



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

admissíveis se a decisão embargada estiver eivada de algum dos vícios que ensejariam a oposição dessa espécie recursal (EDROMS-/18205/SP, Ministro FÉLIX FISCHER, DJ-08.05.2006 p. 240).

Dada a simplicidade da causa e o convencimento fundamentado, ficam advertidas as partes que embargos de declaração opostos sem indicação clara e específica de omissão, contradição ou obscuridade a sanar e, principalmente, visando a rediscussão de questões expressamente resolvidas, poderão configurar dolo e litigância de má-fé, com imposição de severas sanções pertinentes, fora do abrigo da justiça gratuita.

Ante o exposto, VOTO por NEGAR PROVIMENTO ao recurso e elevo para 15% os honorários advocatícios arbitrados na origem aos quais a autora foi condenada em pagar ao patrono do réu.

CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI

Relator