



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000120099

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000192-38.2025.8.26.0648, da Comarca de Urupês, em que é apelante/apelado BANCO AGIBANK S/A, é apelada/apelante MARISA PAULINO EMILIANO (JUSTIÇA GRATUITA) e Apelado BANCO COOPERATIVO DO BRASIL S/A – BANCOOB.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Rejeitaram a preliminar, negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2026.

MARCELO IELO AMARO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 8810

APELAÇÃO Nº 1000192-38.2025.8.26.0648

COMARCA: URUPÊS

**APELANTES/APELADOS: BANCO AGIBANK S.A. / MARISA PAULINO
EMILIANO (Assistência Judiciária)**

APELADO: BANCO COOPERATIVO SICOOB S.A. – BANCO SICOOB

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de parcial procedência – Apelo do Banco Agibank e da autora – **PRELIMINAR NAS CONTRARRAZÕES** - Violação ao princípio da dialeticidade - Rejeição - Irresignação aos termos da sentença apontada nas razões do apelo interposto pela demandante possibilitando o contraditório e, sobretudo, o exercício amplo e eficiente do efeito devolutivo conferido pelo recurso à instância recursal - **MÉRITO** – Pretensão da autora de nulidade dos negócios jurídicos e de indenização por danos morais - Relação de consumo - Contratos bancários - Empréstimos consignados com descontos em benefício previdenciário - Autora que foi vítima do propalado “golpe da falsa portabilidade” - Fato exclusivo de terceiro (criminoso) - Art. 14, § 3º, II, do CDC - Autora que, enganada pelo fraudador, contratou livremente os empréstimos, transferindo as quantias envolvidas, em seguida, a estelionatário - Inexistência de indícios quanto à alegação de que o golpe foi perpetrado por funcionário, preposto ou correspondente do réu apelante, tampouco de que houve a utilização de informações privilegiadas ou de seus canais oficiais de comunicação - Hipótese em que não houve a utilização indevida dos dados e documentos pessoais da autora ou a invasão de sua conta bancária - Réus que, assim, não contribuíram para o ocorrido - Inexistência de falha de segurança - Ausência de nexo de causalidade - Responsabilização incabível - Inaplicabilidade da Súmula 479 do C. STJ - Precedentes desta C. Câmara e deste E. TJSP – Manutenção dos demais pedidos acolhidos pela r. sentença, em observância ao princípio da reformatio in pejus – Recurso do réu – Alegação de impossibilidade de cumprimento da obrigação de fazer consistente no retorno do domicílio bancário da autora ao Banco anterior - Afastamento – O comando judicial contido na r. sentença é título hábil para representar a vontade da autora – Caso haja algum impasse que demande a intervenção judicial, nada obsta a que o réu solicite a expedição de ofício ao Juízo a quo - Sentença mantida, com majoração da verba honorária apenas em prol dos patronos dos réus, considerando que em prol do patrono da autora foram fixados honorários no máximo previsto na Tabela DPE/OAB - **PRELIMINAR REJEITADA, RECURSOS NÃO PROVIDOS.**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A r. sentença de fls. 444/455, de relatório adotado, julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição do indébito e indenização por danos morais ajuizada por **MARISA PAULINO EMILIANO** em face de **BANCO AGIBANK S.A.** e **BANCO COOPERATIVO SICOOB S.A. – BANCO SICOOB**, para “*DETERMINAR aos requeridos que procedam ao cancelamento/fechamento da conta bancária nº 136618857 (Proposta de Abertura de Conta Corrente Pessoa Física nº 136618857 - fls. 182/196), aberta indevidamente em nome da autora, assim como se abstenham de realizar nova portabilidade dos benefícios previdenciários em nome da autora, cujos pagamentos deverão retornar a serem depositados na conta original da autora, mantida no Banco Santander S/A, sob pena de multa diária que, ora fixo, em R\$ 200,00 (duzentos reais) até o limite inicial de R\$ 5.000,00*”. Opostos embargos de declaração pela autora (fls. 459), foram rejeitados pela r. decisão de fls. 461/462.

Inconformados, apelam o réu Banco Agibank S.A. e a autora.

O Banco réu, aduz, em síntese, impossibilidade de cumprimento da obrigação de fazer, porquanto não tem meios para trocar o domicílio bancário do benefício previdenciário da autora para outra instituição financeira, o que deve ser requerido exclusivamente pela demandante junto ao Banco destinatário, conforme Resoluções Bacen nº 4292/2013 e nº 3402/2006 (art. 2º-A), além da Instrução Normativa INSS/PRESS nº 128/2022 (fls. 466/470).

A autora, em seu recurso, aduz impossibilidade de se imputar “*ao idoso – vítima de fraude altamente sofisticada, perpetrada com respaldo em dados sensíveis a que somente a instituição financeira deveria ter acesso – a responsabilidade integral pelos prejuízos experimentados. Nessa hipótese, a responsabilidade da instituição financeira emerge de forma objetiva, justamente em razão do risco da atividade bancária e da deficiência de seus mecanismos de proteção e monitoramento*” (fls. 621). Ressalta que “*de forma completamente alheia à vontade da apelante, empréstimos foram contratados em seu nome e valores já existentes em sua conta foram subtraídos e direcionados a destinatários desconhecidos, consolidando o prejuízo*” (fls. 624), de modo que o

consumidor não pode arcar com o ônus de um golpe que não deu causa, sobretudo quando resultante da fragilidade do sistema bancário. Afirma ter demonstrado que foi induzida a erro “*ao acreditar que estaria contratando um serviço que lhe beneficiaria com a redução do valor de prestações de um empréstimo consignado, quando, na realidade, contraiu um novo empréstimo junto à segunda ré, prática conhecida como “Golpe do Consignado” ou “Golpe da Portabilidade”*” (fls. 624). Assevera a ocorrência de danos morais e requer a aplicação de honorários advocatícios conforme indicado na Tabela da OAB (fls. 618/631).

Recursos tempestivos, regularmente processados, com contrarrazões pelo réu Banco Sicoob às fls. 635/645, com preliminar de violação ao princípio da dialeticidade, e pelo réu Banco Agibank às fls. 646/652, aguardam conhecimento em Segundo Grau de Jurisdição.

É o relatório.

De início, rejeita-se a preliminar de violação ao princípio da dialeticidade, suscitada nas contrarrazões do Banco Sicoob, porquanto as razões do apelo da demandante não se limitam a postular a reforma da r. sentença. Apresentam os fundamentos pelos quais pretende ver modificada a decisão de primeiro grau, referindo-se às questões que entende merecedoras de revisão, permitindo o regular contraditório.

Rejeitada a preliminar, no mérito, cumpre registrar que a relação jurídica discutida nos autos é de consumo, submetendo-se assim, especialmente, à Lei nº 8.078/90, sem exclusão das normas pertencentes a ramos jurídicos distintos, naquilo que for pertinente (diálogo das fontes).

E o Código de Defesa do Consumidor consagrou a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores no tocante ao fato ou defeito do serviço, de forma que respondem eles “*independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos*” (art. 14).

O mesmo dispositivo legal consagra que o serviço é defeituoso

quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais, o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido (art. 14, § 1º).

Em termos processuais, entretanto, é ônus do consumidor provar o dano e o nexo de causalidade. Nesse sentido, a lição do Professor Humberto Theodoro Júnior:

“Para as demandas intentadas no âmbito das relações de consumo existe regra especial que autoriza, em certos casos, a inversão do ônus da prova, transferindo-o do autor (consumidor) para o réu (fornecedor) (art. 6º, VIII, do CDC). Não se pode, todavia, entender que o consumidor tenha sido totalmente liberado do encargo de provar o fato constitutivo do seu direito, nem que a inversão especial do CDC ocorra sempre, e de maneira automática, nas ações de consumo. Em primeiro lugar, a lei tutelar do consumidor condiciona a inversão a determinados requisitos (verossimilhança das alegações ou hipossuficiência do consumidor), que deverão de ser aferidos pelo juiz para a concessão do excepcional benefício legal. Em segundo lugar, não se pode cogitar de verossimilhança de um fato ou da hipossuficiência da parte para prová-lo sem que haja um suporte probatório mínimo sobre o qual o juiz possa deliberar para definir o cabimento, ou não, da inversão do ônus da prova.

Ao réu, segundo a melhor percepção do espírito da lei consumerista, competirá provar, por força da regra “sub examine”, não o fato constitutivo do direito do consumidor, mas aquilo que possa excluir o fato da esfera de sua responsabilidade, diante do quadro evidenciado no processo, como, v.g., o caso fortuito, a culpa exclusiva da vítima, a falta de nexo entre o resultado danoso e o produto consumido etc. Se, entretanto, o autor não tiver trazido ao processo qualquer prova do dano que afirma ter sofrido e nem mesmo elementos indiciários do nexo entre esse dano e o produto ou serviço prestado pelo fornecedor demandado, impossível será realizar o juízo que o art. 6º, VIII, do CDC, exige do magistrado para carrear o ônus da prova ao réu. Sem prova alguma, por exemplo, da ocorrência do fato constitutivo do direito do consumidor (autor), seria diabólico exigir do fornecedor (réu) a prova negativa do fato passado fora de sua área de conhecimento e controle. Estar-se-ia, na verdade, a impor prova impossível, a pretexto de inversão de “onus probandi”, o que repugna à garantia do devido processo legal, com as características do contraditório e ampla defesa”. (Theodoro Júnior, Humberto. Curso de Direito Processual Civil Teoria geral do direito processual civil e processo de conhecimento vol. I Humberto Theodoro Júnior Rio de Janeiro: Forense, 2014. p.640 -



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

grifei).

Em outras palavras, ao pretender responsabilizar o prestador de serviço, subsiste ao consumidor o ônus de demonstrar que a conduta do fornecedor tem relação com os danos por ele sofridos.

No caso de fato do serviço, portanto, é necessária a demonstração da relação de causa e efeito entre a conduta do prestador (falha de segurança na prestação do serviço) e o dano causado. Existindo essa relação no caso concreto, o serviço será tido por defeituoso.

À luz dessas considerações, resta questionar se, no caso dos autos, os serviços prestados pelo Banco réu, ora apelante, seriam de fato defeituosos, isto é, se não forneceriam a segurança que a autora esperava, dando ensejo aos prejuízos narrados.

A resposta é negativa.

Com efeito, à míngua de elementos de prova que possam sugerir o contrário, a autora demonstrou satisfatoriamente que, em janeiro de 2025, foi vítima do propalado “golpe da falsa portabilidade”, assim descrito na petição inicial:

“A autora é titular de benefício previdenciário de pensão por morte junto ao INSS, sob o nº 203.949.077-3, e da aposentadoria por tempo de contribuição, benefício nº 108.922.568-4, recebendo mensalmente seus benefícios junto ao Banco Santander, agência de Urupês-SP; conforme demonstram extratos anexos.

Ocorre que, em 08 de janeiro de 2025 recebeu ligação em seu aparelho celular do número (11) 95670 0391, de suposto representante do banco requerido, oferecendo portabilidade dos empréstimos consignados em seu benefício, o que lhe renderia a diminuição de juros, com a consequente redução do valor pago mensalmente, além da devolução do valor de R\$ 3.336,00 que teriam sido cobrados a mais pelos bancos com os quais a autora havia contratado empréstimos anteriormente.

O suposto representante do banco requerido fez uma longa explanação acerca dos empréstimos existentes no benefício da autora e como a portabilidade destes lhe seria benéfica, até que a convenceu a aderir à oferta. E para formalização da portabilidade, o agente exigiu o fornecimento de documentos pessoais, selfies da autora, além de algumas autorizações, alegando tratar-se de procedimentos necessários para ressarcimento dos valores

cobrados a maior pelos empréstimos existentes.

Realizados todos os procedimentos, a autora ficou confiante de que a portabilidade havia sido realizada e que poderia, ao receber seu benefício no próximo mês, contar com um valor maior, já que os empréstimos haviam sido revistos, bem assim com a devolução do valor supostamente cobrado a mais.

Foi com grande surpresa que em 04 de fevereiro, após solicitar ajuda a uma amiga correspondente bancária, foi informada por esta que seus benefícios haviam sido transferidos aos réus.

Consultando os extratos de pagamento da requerente, verifica-se que o benefício de pensão por morte auferido foi transferido ao primeiro requerido, Banco Agibank:

(...)

Enquanto a aposentadoria por tempo de contribuição foi transferida ao segundo réu, BANCOOB:

(...)

Inconformada, já que JAMAIS SOLICITOU A PORTABILIDADE DE SEUS BENEFÍCIOS, a autora se dirigiu até a agência da primeira requerida, AGIBANK, na cidade de Catanduva-SP, onde foi informada que haviam sido contratados dois empréstimos em sua conta, nos valores de R\$ 798,89 e R\$ 2.161,80, e da realização de um PIX no valor de R\$ 2.960,69 a WANDERSON OLIVEIRA DA SILVA, pessoa desconhecida pela autora, por meio da chave PIX 12848814748". (fls. 2/5).

Nesse sentido, os documentos acostados com a peça exordial corroboram tal narrativa: boletim de ocorrência (fls. 20/21); extratos bancários (fls. 22/26); demonstrativo de crédito de benefício (fls. 27/28); demonstrativo de evolução da dívida (fls. 29/30); e, extrato de informações dos benefícios previdenciário (fls. 31/35).

Todavia, em que pese comprovada a ocorrência da fraude, da análise dos elementos produzidos nos autos, incluída a própria versão narrada pela autora, não se verifica qualquer falha de segurança nos serviços prestados pelos réus.

De acordo com a petição inicial, a autora já possuía empréstimos consignados junto a diversas outras instituições financeiras, conforme por ela expressamente afirmado “recebeu ligação em seu aparelho celular (...) de suposto representante do banco requerido, **oferecendo portabilidade dos empréstimos consignados em seu benefício**” (fls. 2), corroborado pelos extratos dos benefícios fornecidos pelo INSS (fls. 67/95).

Nesse ponto, oportuno anotar, ainda que hipoteticamente tenha



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

havido o vazamento dos dados pessoais da autora, tal vazamento certamente não teria partido dos réus, os quais, até então, sequer mantinham relação jurídica com a demandante.

De outra parte, ao contrário do que afirma a autora, não há qualquer indício mínimo no sentido de que o criminoso que realizou a ligação fosse funcionário, preposto ou correspondente do Banco réu (Agibank), tal como, inclusive, declarado no Boletim de Ocorrência (fls. 20/21).

Nota-se, além de empréstimos junto ao réu (Banco Agibank), ainda houve a portabilidade de um dos benefícios previdenciários da autora para o réu Bancoob; instituições financeiras diversas; ou seja, ao que tudo indica, os réus foram escolhidos de forma aleatória pelos criminosos para concretizar a fraude.

Nessa seara, cumpre ressaltar *“para formalização da portabilidade, o agente exigiu o fornecimento de documentos pessoais, selfies da autora, além de algumas autorizações, alegando tratar-se de procedimentos necessários para ressarcimento dos valores cobrados a maior pelos empréstimos existentes. Realizados todos os procedimentos, a autora ficou confiante de que a portabilidade havia sido realizada e que poderia, ao receber seu benefício no próximo mês, contar com um valor maior, já que os empréstimos haviam sido revistos, bem assim com a devolução do valor supostamente cobrado a mais”* (fls. 2/3); aliás, o que se pode aferir do Boletim de Ocorrência, no qual a autora afirma que decidiu fazer a portabilidade junto ao Banco Agibank e realizou todos os procedimentos solicitados pelo interlocutor, *“tirando algumas fotos”* (fls. 20/21).

Portanto, não se trata de hipótese em que a vítima se viu diante de uso indevido de seus dados, documentos pessoais e biometria facial (*selfie*) ou invasão de sua conta bancária, em casos típicos nos quais os criminosos se aproveitam de falhas de segurança nos serviços.

A própria autora, infelizmente, contratou livremente os empréstimos impugnados e, em seguida, transferiu os valores envolvidos ao estelionatário; daí se pode extrair, realmente, a falta de cautela da autora ao imaginar que a transferência de valores para terceiro estranho iria quitar a dívida que possui junto a diversas outras



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

instituições financeiras.

Desse modo, enfim, conclui-se que não houve qualquer falha de segurança nos serviços prestados pelos réus que permitisse a concretização da fraude.

Trata-se de fato exclusivo de terceiro (criminoso), incidindo, portanto, a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Na espécie, não se verifica hipótese de prejuízo causado ao consumidor em razão de insegurança do sistema disponibilizado pela fornecedora de serviços, mas, reiterar-se, de fato imputável, exclusivamente, a terceiros, afastando inclusive a incidência do entendimento firmado na Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça.

De mais a mais, o vício de vontade da autora não decorreu de falha no sistema do Banco, mas sim de ardil externo. Ao enviar sua biometria facial e confirmar a operação, a autora entregou a "chave" de segurança ao estelionatário. Nesse cenário, aplica-se o entendimento consolidado de que a engenharia social rompe o nexo de causalidade, caracterizando o fortuito externo.

O Banco não tem como fiscalizar ou impedir que o cliente, em sua esfera privada, mantenha conversas com terceiros e, iludido por propostas vantajosas, autorize transações ou contratações.

Daí o descabimento, de igual forma, da pretensão de anulação dos negócios jurídicos, o que significa transferir aos réus o prejuízo financeiro pelo qual não são responsáveis.

A propósito, em situação semelhante, confira-se recente julgado do C. Superior Tribunal de Justiça:

Direito do consumidor. Recurso especial. Responsabilidade civil. Golpe da falsa portabilidade de crédito. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Recurso parcialmente conhecido e, nessa extensão, Improvido. I. Caso em exame 1. Recurso especial interposto contra acórdão que reformou sentença de procedência em ação condenatória, na qual se pleiteava a declaração de nulidade de contratos

bancários firmados mediante fraude, além de indenização por danos morais e repetição de indébito. 2. O Tribunal de origem concluiu pela culpa exclusiva da vítima e de terceiro, afastando a responsabilidade da instituição financeira e julgando improcedentes os pedidos. II. Questão em discussão 3. A questão em discussão consiste em saber se a instituição financeira pode ser responsabilizada por danos decorrentes de fraude praticada por terceiros, no contexto de operações bancárias realizadas pela vítima. III. Razões de decidir 4. O Tribunal de origem motivou adequadamente sua decisão, afastando a alegação de negativa de prestação jurisdicional, nos termos do art. 489, § 1º, IV, do CPC. 5. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, prevista no art. 14 do CDC, não se aplica quando demonstrada a culpa exclusiva da vítima e de terceiro, conforme entendimento consolidado na Súmula 479 do STJ. 6. No caso concreto, os empréstimos realizados pela recorrente não fugiram das movimentações costumeiras, e não há prova de interferência ou ligação dos golpistas com a instituição financeira. 7. A análise das razões recursais revela que o recurso especial busca o reexame de matéria fático-probatória, o que é vedado pela Súmula 7 do STJ. 8. Quanto à alegada violação dos artigos 104, II; 166, I; 145 e 171, II, do CC, o acórdão recorrido não se manifestou sobre tais dispositivos, e a recorrente não opôs embargos de declaração para suprir eventual omissão, atraindo a incidência da Súmula 356 do STF. 9. A ausência de impugnação específica aos fundamentos do acórdão recorrido atrai a incidência da Súmula 283 do STF, tornando inadmissível o recurso especial quanto a esses pontos. IV. Dispositivo e tese Resultado do Julgamento: Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, improvido. (REsp n. 2.142.398/DF, relator Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 17/11/2025, DJEN de 25/11/2025 - grifei).

No mesmo sentido, confirmam-se precedentes deste E. Tribunal de Justiça, inclusive desta C. Câmara:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO. "GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE". CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO VIA BIOMETRIA FACIAL. - CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Aplicabilidade (Súmula 297/STJ). Responsabilidade objetiva que, contudo, não é integral, admitindo excludentes de ilicitude (art. 14, § 3º, II, do CDC). - DINÂMICA DOS FATOS. Autor que, ludibriado por terceiros estelionatários (engenharia social), forneceu dados e realizou procedimentos de segurança (selfie/biometria) acreditando tratar-se de portabilidade de dívida. Formalização de novos contratos de empréstimo. - FORTUITO EXTERNO E CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA/TERCEIRO. A fraude perpetrada mediante

engenharia social, onde o consumidor participa ativamente da validação das operações (envio de selfie, documentos), rompe o nexa causal entre a conduta da instituição financeira e o dano. Inexistência de falha interna do sistema bancário. O Banco não pode ser responsabilizado pela falta de cautela do correntista em suas tratativas com terceiros fora do ambiente bancário oficial. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ ao caso concreto. - VALIDADE DA CONTRATAÇÃO. A instituição financeira comprovou a regularidade formal da contratação mediante assinatura eletrônica com biometria facial (selfie), tecnologia segura e apta a comprovar a autoria. O vício de consentimento (erro) provocado pelo terceiro fraudador não contamina a validade do serviço prestado pelo banco, que disponibilizou o crédito conforme contratado. - IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. Ausente o defeito na prestação do serviço bancário e configurada a culpa exclusiva de terceiro e da vítima, afasta-se o dever de indenizar e de anular o débito perante a instituição financeira, devendo o Autor buscar a reparação contra os autores do ilícito penal. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004993-05.2024.8.26.0010; Relator (a): Wilson Julio Zanluqui; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional X - Ipiranga - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/12/2025; Data de Registro: 16/12/2025 - grifei).

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. (Apelação Cível 1031218-10.2023.8.26.0071; Relator: Carlos Eduardo Borges Fantacini; 16ª Câmara de Direito Privado; j. 08/05/2025 - grifei).

*APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. DECLARATÓRIA. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TUTELA DE URGÊNCIA. GOLPE FALSA CENTRAL. PORTABILIDADE. RELAÇÃO DE CONSUMO. 1. CONTROVÉRSIA. **Oferta falsa de portabilidade de empréstimo pessoal.** Sentença de improcedência dos pedidos declaratório e indenizatório. Insurgência recursal do autor pretendendo a inversão do julgado em virtude da fraude praticada no ambiente virtual do banco réu, por meio de seu correspondente bancário. 2. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. Mantida. Autor não agiu com diligência mínima ao seguir orientações dos golpistas, viabilizando a fraude consistente na portabilidade de seu benefício previdenciário, seguida de contratação do empréstimo pessoal e pagamento de boleto a terceiro fraudador no valor correspondente. Contratação digital validada pelo autor por meio de selfie e envio de documento pessoal. **Ausentes indícios do vazamento de informações ou da atuação do correspondente em parceria com a instituição bancária ré. Responsabilidade civil objetiva do réu afastada pela culpa exclusiva da vítima (CDC/90, art. 14, §3º, inc. II).** Sentença mantida. 3. RECURSO DESPROVIDO (Apelação Cível 1001643-20.2023.8.26.0244; Relator: Luís H. B. Franzé; 17ª Câmara de Direito Privado; j. 02/07/2025 - grifei).*

*Apelação – Ação anulatória cumulada com danos morais e materiais – Sentença de improcedência – Inconformismo da autora – Não acolhimento – Autora vítima de golpe de falsa central de atendimento - Parte autora que afirma que recebeu ligação em que um terceiro que se identificou como funcionário do banco e lhe ofereceu a **portabilidade de empréstimo anteriormente contratado**, solicitou que informasse seus dados pessoais e enviasse fotografias pessoais - **Autora encaminhou uma fotografia "selfie" e obedeceu às orientações do terceiro para concretizar a suposta portabilidade**, efetuando pagamento de boleto para Ranascred Promotora - Somente dois anos após os fatos, tomou conhecimento de que foi realizado empréstimo consignado em seu nome, junto ao Banco Pan S/A, sem seu consentimento - Apelante que não adotou a mínima cautela – **Provas nos autos que não demonstram qualquer participação do banco réu na dinâmica dos fatos** – **Fortuíto externo** – **Responsabilidade objetiva afastada** –*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Incidência do art. 14, §3º, II, do CDC – Precedentes – Sentença mantida – RECURSO IMPROVIDO (Apelação Cível 1003622-60.2024.8.26.0477; Relator: Jorge Tosta; 23ª Câmara de Direito Privado; j. 05/06/2025 - grifei).

Destarte, a despeito dos lamentáveis fatos narrados na causa de pedir, no entanto, não evidenciado qualquer defeito nos serviços prestados pelos réus, não há respaldo jurídico para o acolhimento da insurgência recursal da autora; mantendo-se, no mais, a r. sentença no tocante ao acolhimento dos demais pedidos da autora, em observância à vedação da *reformatio in pejus*, considerando que não houve recursos dos réus, nesses pontos.

Quanto ao apelo do Banco Agibank no sentido de que a obrigação de retornar o benefício previdenciário da autora ao Banco Santander S.A. é impossível, o caso é de rejeição.

Na hipótese, não ficou demonstrada a impossibilidade de cumprimento da obrigação. Segundo constou do recurso do réu, a portabilidade pode ser requerida pela autora mediante solicitação desta. Contudo, o comando judicial contido na r. sentença é título hábil para representar a vontade da autora; de mais a mais, se houver algum impasse que demande a intervenção judicial, nada impede que o réu apresente pedido neste sentido nos próprios autos; se devidamente justificado, poderá ser expedido ofício pelo Juízo *a quo* para o que for necessário.

A corroborar, confirmam-se precedentes deste E. Tribunal de Justiça, em situações análogas:

AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO. Decisão que deferiu a tutela antecipada requerida pelo agravado, para determinar ao banco réu que suspenda a portabilidade para o recebimento do benefício previdenciário, sob pena de multa. Manutenção. De fato, no caso em tela estão presentes os pressupostos para o deferimento da tutela antecipada. No que tange à verossimilhança da alegação, é de se destacar que a parte autora demonstrou, ao menos em cognição sumária, que sofreu golpe por meio do qual supostos estelionatários abriram conta em seu nome junto ao réu e fizeram diversas transações fraudulentas, dentre as quais, a portabilidade de seu benefício previdenciário para o banco réu. Frise-se que o ônus de demonstrar a suposta validade das transações é do réu, já que o autor não dispõe de meio de fazer prova do fato negativo. Além disso, há

*verossimilhança nas alegações do autor, pois os fatos narrados demonstram golpe corriqueiro; além do que o autor elaborou boletim de ocorrência narrando o ocorrido. Há, também urgência no provimento, já que os golpistas, em tese, possuem acesso à conta por eles aberta junto ao réu, o que pode comprometer o recebimento da aposentadoria. **No que tange à alegação de impossibilidade de cumprimento da obrigação, esta não se sustenta. De fato, o agravante afirma que somente poderia elaborar a portabilidade a pedido do autor. Ora, é justamente este o pedido do autor, o qual, inclusive, se encontra amparado por ordem judicial, nada obstando o cumprimento da medida. A multa astreinte encontra-se amparada no CPC (art. 537) e seu valor foi fixado dentro da razoabilidade. DECISÃO MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.** (TJSP; Agravo de Instrumento 2220155-35.2025.8.26.0000; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/10/2025; Data de Registro: 16/10/2025 - grifei).*

*APELAÇÕES DE LADO A LADO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE – DETERMINAÇÃO DE CANCELAMENTO DA CONTA E DE DEVOLUÇÃO DOS VALORES – DANO MORAL NÃO RECONHECIDO. ABERTURA DE CONTA BANCÁRIA E ALTERAÇÃO DE DOMICÍLIO BANCÁRIO – ausência de prova contundente de contratação pelo autor – elementos objetivos dos autos que corroboram sua impugnação – indevida manipulação de dados – abertura de conta e alteração de domicílio feitas de forma unilateral – imperativo o cancelamento da conta, bem como a devolução dos valores relativos ao benefício previdenciário, indevidamente direcionados a ela. (...) **CANCELAMENTO DA PORTABILIDADE – obrigação de reativar a conta anteriormente indicada – decorrência lógica – impossibilidade de cumprimento não demonstrada de forma contundente – caso necessário, o réu poderá pedir a expedição de ofício para tanto. COMPENSAÇÃO DE VALORES – não cabimento – hipótese, no entanto, de determinação para que seja aferido, em liquidação de sentença, se houve o desconto de parcelas de amortização referentes ao empréstimo validamente contratado junto à conta aberta indevidamente – na hipótese, será admitido o abatimento do que tiver sido regularmente descontado daquilo a ser restituído ao autor – apuração a ser feita em liquidação de sentença. Resultado: sentença parcialmente reformada – recurso do autor parcialmente provido; apelo do réu desprovido, com determinação.** (TJSP; Apelação Cível 1009957-67.2024.8.26.0066; Relator (a): Castro Figliolia; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barretos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/09/2025; Data de Registro: 18/09/2025 - grifei).*

AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. TUTELA DE URGÊNCIA CONCEDIDA. MANUTENÇÃO. MULTA PROCESSUAL. AJUSTE NECESSÁRIO. Recurso contra decisão que deferiu a tutela de urgência pleiteada pela autora, consistente na retomada do recebimento de seu benefício previdenciário em conta bancária diversa, bem como no estorno de eventuais valores sacados em detrimento da autora. Presença dos requisitos para concessão da tutela de urgência. Incidência dos arts. 300, CPC e 84, §3º, CDC. Primeiro, verifica-se a verossimilhança das alegações. É de se estranhar que a autora, que reside em Lucélia/SP, tenha optado, convicta e livremente, por receber seu benefício previdenciário em Campinas/SP, cidades que se distanciam em mais de 500 quilômetros. Ademais, não há que se falar em impossibilidade de cumprimento da liminar pelo banco agravante, o qual deve operacionalizar a transferência de bancos – ainda que conjuntamente com os demais réus –, para atender, sem embaraços, a determinação judicial. Segundo, reconhece-se o "periculum in mora". Diante das alegações da autora de que seus modestos proventos estão sendo creditados em conta bancária diversa, sem sua autorização, inegável o risco que aquela operação poderá trazer à sua subsistência. Ademais, o provimento é reversível e não importa qualquer risco ao banco agravante. Ora, se a portabilidade pode ser revertida pelo beneficiário a qualquer tempo (fl. 6), torna-se difícil compreender a resistência do réu para o cumprimento da liminar. E terceiro, ajusta-se a multa processual arbitrada. Incidência que se dará com periodicidade distinta daquela mencionada em primeiro grau. Não será diária, mas sim por ato que significar violação da ordem judicial – isto é, cada transferência indevida do crédito oriundo do benefício previdenciário da autora. DECISÃO REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Agravo de Instrumento 2037254-02.2025.8.26.0000; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Lucélia - 1ª Vara; Data do Julgamento: 21/03/2025; Data de Registro: 21/03/2025 - grifei).

Feitas tais considerações, a r. sentença não comporta a reforma pretendida pelos apelantes, devendo ser mantida por seus próprios e sólidos fundamentos, inclusive, no tocante aos honorários advocatícios, inexistindo razão para fixação em patamares superiores, observando-se que a Tabela da OAB é mero parâmetro não vinculativo.

Quanto à honorária recursal, sob Tema Repetitivo 1059 (REsp's 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se a seguinte tese jurídica de eficácia vinculante: "A majoração dos honorários de sucumbência prevista



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

no art. 85 § 11 do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85 § 11 do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento, limitada a consectários da condenação”; assim, majoram-se os honorários advocatícios apenas em desfavor da autora, fixados em 10% do valor da causa, para 15%, observada a gratuidade de justiça concedida, e que fixados honorários em desfavor dos réus no máximo previsto na Tabela DPE/OAB.

Por fim, sedimentado entendimento de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento, ficando, então, consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Por todo o exposto, **rejeitada a preliminar, nega-se provimento aos recursos.**

MARCELO IELO AMARO
Relator