



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000324704

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006006-95.2025.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante PIERRE MICHEL MARGARIA DE PERES, é apelado BANCO CREFISA S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente) E REBELLO PINHO.

São Paulo, 12 de abril de 2026.

LUIS CARLOS DE BARROS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1006006-95.2025.8.26.0562
APTE: Pierre Michel Margaria de Peres
APDO: Banco Crefisa S/A
Comarca: Santos
Voto nº 61960

Ementa: Ação revisional de débito c/c indenização por danos morais. Portabilidade de empréstimo. Negativa de contratação. Juntada do instrumento contratual celebrado digitalmente, inclusive com foto da parte autora e documento apresentado. Provas dos autos que revelam a regularidade da contratação. Falha na prestação de serviços do requerido não verificada. Pretensão improcedente. Art. 252, do Regimento Interno. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Na r. sentença, cujo relatório é ora adotado, o MM. Juiz julgou improcedente o pedido deduzido na presente ação de revisão de dívida com indenização por danos morais (fls. 234/241).

Recorre a parte autora procurando reverter o resultado do julgamento. O recurso foi processado com as formalidades legais.

As contrarrazões foram ofertadas às fls. 267/273.

É o relatório.

Em seu apelo, alega o autor que em janeiro de 2025, recebeu uma proposta por telefone (portabilidade de sua dívida no valor de R\$ 60.779,00) de pessoa que se identificou como representante da recorrida. O valor da parcela passaria de R\$ 1.400,00 para R\$ 980,00.

No entanto, aduz que foi induzido a erro e recebeu em sua conta o valor de R\$ 21.000,00, que deveria ser depositado na conta da Crefisa Seguros.

Alega que encontrou dificuldades para efetuar o depósito, tendo em vista que as informações não foram corretamente passadas. Diz que depois de várias tentativas, a apelada passou apenas a cobrá-lo, sem prestar qualquer auxílio, orientação ou direção de como prosseguir com a prestação de serviço ofertada, restando-lhe, apenas um prejuízo ainda maior do que o que já se revelava (...)” (fl. 245).

Assevera que atualmente, são descontados de seu benefício previdenciário os valores de R\$ 1.400,00 e R\$ 500,00, referente ao depósito que o recorrente não conseguiu realizar (R\$ 21.000,00).

Entende que o Código de Defesa do Consumidor é aplicável ao caso e que a fraude no contrato de

empréstimo consignado apenas foi possível porque o golpista obteve informações “privilegiadas” através do vazamento de dados e informações pessoais sobre a contratação do empréstimo pelo recorrente. Diz que todos os agentes que integram a cadeia de fornecimento do serviço respondem, de forma solidária, por eventual falha na prestação do serviço.

Ressalta que os documentos recebidos pelo apelante não apresentam falsificação grosseira, de modo que não é razoável exigir que o recorrente tenha identificado a fraude.

Assevera que sem qualquer autorização, a recorrida fez uso de dados pessoais do recorrente. Diz que acabe às Instituições Financeiras adotar medidas de segurança, a fim de proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, devendo responder de forma objetiva pelos danos decorrentes da violação de segurança, caso deixe de adotá-las.

Aduz que o dano material resta comprovado, em virtude dos descontos realizados em seu benefício previdenciário.

Também entende que no caso, o dano moral é

evidente e que “o compartilhamento de dados que originou e facilitou o cometimento de golpes na operação bancária discutida nesta demanda, sem autorização expressa, relativo a serviço ou produto prestado, configura falha na prestação do serviço por parte da recorrida, bem como por todos os transtornos passados pelo recorrente” (fl. 255).

Entende que a situação deve ser entendida como “amostra grátis” e que o recurso deve ser provido, para reformar a r. sentença, com a condenação da parte requerida ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios.

Pois bem.

O contexto probatório foi assim analisado na r. sentença:

“(…) Como já assinalado por ocasião do indeferimento da tutela provisória de urgência (fls. 81/82), embora seja plausível a alegação de que o autor tenha sido induzido a erro ao crer que realizava uma operação de portabilidade, tal versão não encontra respaldo probatório mínimo nos autos, já que não foi trazido à colação qualquer elemento apto a comprovar a vinculação da suposta

interlocutora à instituição financeira demandada, merecendo destaque, ademais, que, conforme evidenciam os extratos bancários acostados à fls. 54/66, o autor efetivamente recebeu da ré o valor de R\$ 21.663,74 no dia 15/01/2025, tendo optado por empregar estes recursos, todavia, no pagamento de uma série de despesas ordinárias nos dias subsequentes.

Com efeito, não há nos autos qualquer documento, comunicação institucional ou gravação que demonstre ter sido a oferta de portabilidade realizada por canal oficial da requerida. Ainda que se reconheça a vulnerabilidade do consumidor, não se pode presumir que qualquer contato telefônico tenha sido originado da instituição financeira, mormente quando ausente, como no caso, qualquer elemento probatório nesse sentido.

Chama a atenção, ainda, o fato de que, com a contestação, a instituição requerida comprovou (fls. 182/210) a existência da contratação, com adesão do autor por meio de selfie e identificação pessoal dele por meio de apresentação de foto do RG (fls. 209/210), que foi

transmitida no âmbito de conversa com o demandante por meio de aplicativo de mensagens vd. relatório de fls. 186/192, que culminou com a celebração de contrato de empréstimo assinado digitalmente (fls. 201/206).

E nem se diga que a intenção do requerente jamais teria sido a de contratar novo empréstimo, mas tão somente a de proceder à portabilidade do contrato anterior, com a consequente redução do valor das parcelas. Tal assertiva não se sustenta diante da conduta adotada pelo requerente após o crédito dos valores em sua conta bancária.

Com efeito, caso fosse verdadeira a narrativa de que o demandante pretendia apenas restituir o montante ao banco para viabilizar a migração do contrato anterior, caberia a ele, tão logo constatada a impossibilidade de devolução direta da quantia à instituição financeira, adotar as medidas cabíveis para preservação de seu direito, inclusive mediante o ajuizamento de ação de consignação em pagamento.

Contudo, ao invés de buscar a consignação judicial da quantia, o autor optou por dispor livremente dos recursos, conforme comprovam os extratos juntados às fls. 54/66, utilizando-os em uma série de despesas ordinárias nos dias subsequentes ao depósito, comportamento que revela inequívoco aproveitamento do produto do empréstimo, incompatível com a tese de erro essencial quanto à natureza do negócio jurídico entabulado.

Neste contexto, firmou-se jurisprudência no âmbito do Tribunal de Justiça Bandeirante, afastado a responsabilidade da instituição financeira quando há provas da contratação do empréstimo, inclusive com biometria facial e captura de documento, sobretudo quando os recursos financeiros disponibilizados à parte são por ela utilizados, sem que haja repasse a terceiros estranhos. Neste sentido:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E

MORAIS. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO MEDIANTE PORTABILIDADE. ALEGAÇÃO DE FRAUDE BANCÁRIA NÃO DEMONSTRADA. REGULARIDADE DA CONTRATAÇÃO COMPROVADA. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. RECURSO DO AUTOR. Regularidade da operação de portabilidade de crédito, originária de contrato de financiamento realizado junto ao Banco Itaú Consignado S/A, com a contratação efetuada por meio eletrônico, mediante biometria facial e captura de documentos. Cerceamento de defesa. Não há que se falar em nulidade da sentença, uma vez que o magistrado analisou o conjunto probatório e indeferiu diligências consideradas inúteis ou protelatórias. Negativa de contratação. O conjunto probatório demonstra que a contratação ocorreu de forma regular, com a utilização de biometria facial e documentação comprobatória, sem indícios de fraude ou irregularidade. A alegação de que o empréstimo não foi solicitado pelo Apelante não se sustenta, uma vez que a portabilidade foi devidamente comprovada, com o valor creditado em conta do próprio Apelante, sem transferência para terceiros. Indenizações afastadas. Inexistindo

irregularidade não há fundamento para as indenizações pretendidas. DISPOSITIVO: Ratificam-se os fundamentos da sentença, nos termos do Art. 252 do RITJSP. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001734-25.2024.8.26.0358; Relator (a): Marcia Tessitore; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma II (Direito Privado 2); Foro de Mirassol - 1ª Vara; Data do Julgamento: 04/04/2025; Data de Registro: 04/04/2025)

De rigor recordar que a operação de portabilidade de crédito não pressupõe qualquer repasse de valores ao consumidor, tratando-se de procedimento interno entre as instituições financeiras envolvidas, razão pela qual deveria o autor, desde logo, desconfiar da orientação que lhe foi transmitida para que aguardasse o depósito do valor da 'portabilidade' e o repassasse à instituição bancária. Tal fato somado à ausência de comprovação do vínculo da suposta interlocutora com a requerida fragiliza sobremaneira a versão dos fatos trazida pelo demandante.

Cumprido pontuar, uma vez mais, ser

incontroverso que os valores foram creditados em conta bancária de titularidade do autor e utilizados para pagamento de despesas ordinárias, o que afasta a possibilidade de reconhecimento de vício de consentimento ou de inexistência de contrato.

Não se verifica, também, qualquer afronta à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), pois o autor não demonstrou que os dados utilizados para contato com os supostos fraudadores tenham sido obtidos mediante violação de sistemas da ré ou por intermédio de seus agentes. A responsabilização da instituição financeira, na forma objetiva, exige que se comprove ao menos o nexo entre a suposta falha de segurança e o dano alegado, o que não se configurou na hipótese em apreço.

Considerando a legalidade da contratação, nos moldes acima descritos, não há que se falar em indenização por danos morais, pedido este que improcede, por inexistir qualquer ilicitude na conduta da instituição ré.

A contratação foi formalizada por

via eletrônica, os valores foram disponibilizados e utilizados, não havendo prova de que a requerida tenha contribuído, por ação ou omissão, para eventual induzimento do autor a erro. A frustração subjetiva da expectativa do consumidor, desacompanhada de ofensa concreta a direito da personalidade, não configura, por si só, dano moral indenizável.

Nada obstante, inexistente obrigação de restituição de valores, tampouco de revisão do contrato, porquanto ausente demonstração de qualquer irregularidade na celebração do negócio jurídico, sendo descabida a pretensão de convolação do contrato firmado para adequá-lo à proposta inicialmente alegada.

Descabida, ainda, a tese defendida pelo requerente, no sentido de que a hipótese dos autos configuraria fortuito interno e falha na segurança do serviço bancário. Não se trata, no caso concreto, de risco inerente à atividade da instituição financeira, mas de fato de terceiro, desvinculado da esfera de controle da requerida, razão pela qual não se pode cogitar de sua responsabilização objetiva.

Igualmente improcedem as alegações de que não teria havido consentimento livre e informado, pois o uso dos valores, a ausência de comprovação de coação ou induzimento diretamente imputável à requerida, bem como a omissão de qualquer diligência imediata após a contratação para bloqueio ou cancelamento da operação, denotam anuência tácita e convalidação do ato jurídico.

Assim sendo, ausente comprovação de defeito na prestação do serviço, de vício de consentimento, de falha na segurança do sistema da instituição financeira ou de ilicitude nos descontos efetuados, impõe-se o reconhecimento da validade da contratação e, por conseguinte, a improcedência de todos os pedidos formulados na inicial (...)” (fls. 234/241).

Dito isso, verifica-se que no caso, o autor afirma que foi induzido por uma suposta preposta da ré, a contratar um empréstimo diferente daquele que havia sido inicialmente proposto como portabilidade de instrumento anteriormente firmado. Diante disso, entende que os descontos realizados em seu benefício previdenciário são indevidos e

requer a consequente restituição dos valores, além de indenização por danos morais.

A peça de defesa veio acompanhada de “selfie” do autor (fl. 182), bem como cópia do documento pessoal (fls. 209/210), sendo este último idêntico ao juntado pela parte autora à fl. 25.

Outrossim, os extratos juntados às fls. 54/66 demonstram que o autor recebeu da ré uma transferência bancária no importe de R\$ 21.663,74 na data de 15/01/2025 (fl. 54), fazendo uso de grande parte de referido valor posteriormente, de modo que não há que se falar em vício de consentimento.

Também não há que se falar em afronta à Lei Geral de Proteção de Dados, tendo em vista que não restou demonstrado que o contato com os supostos golpistas se deu em virtude de violação aos sistemas da requerida.

Assim, diante da ausência de prova de falha na prestação dos serviços da ré, não há que se falar em indenização por danos morais ou materiais.

Diante de todo o conjunto probatório, em cotejo com as teses sustentadas por cada parte, tem-se que deve



ser mantida a improcedência da pretensão inicial.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso majorando-se os honorários advocatícios devidos pela parte autora para 15% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade concedida nos autos.

LUIS CARLOS DE BARROS

Desembargador