



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000279396

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009469-68.2022.8.26.0362, da Comarca de Mogi-Guaçu, em que é apelante NEUSA AMÂNCIO ELIAS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO PAN S/A, R2 PROMOTORA DE VENDAS LTDA. (JUSTIÇA GRATUITA) e IMPACTOS SOLUÇÕES FINANCEIRAS LTDA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Em julgamento estendido, por maioria de votos, negaram provimento ao recurso, com determinação, vencidos em parte a 2ª julgadora e o 5º julgador que davam parcial provimento. Declarará voto a 2ª julgadora..", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente), MARIA SALETE CORRÊA DIAS, LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI, ÁLVARO TORRES JÚNIOR E LUIS CARLOS DE BARROS.

São Paulo, 23 de março de 2026.

ROBERTO MAIA

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1009469-68.2022.8.26.0362

Apelante: Neusa Amâncio Elias

Apelados: Banco Pan S/A, R2 Promotora de Vendas LTDA. e Impactos Soluções Financeiras Ltda

Comarca: Mogi-Guaçu

Voto nº 36819

EMENTA: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA E INDENIZATÓRIA. ALEGADO “GOLPE DA PORTABILIDADE” DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA APENAS EM FACE DE UMA CORRÉ. RECURSO DA AUTORA. PRELIMINAR NÃO CONHECIDA. DETERMINAÇÃO DE RETIFICAÇÃO DO VALOR DA CAUSA. MÉRITO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS CARACTERIZADA. FORTUITO EXTERNO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS NÃO MAJORADA. RECURSO DESPROVIDO, COM DETERMINAÇÃO PARA RETIFICAÇÃO DO VALOR DA CAUSA.

I. Caso em exame

Ação de inexistência de relação jurídica e indenizatória por danos materiais e morais ajuizada por consumidora em face de instituição financeira e correspondentes bancários, fundada em alegada fraude consistente em “golpe da portabilidade” de empréstimo consignado. Sentença que julgou o pedido improcedente em relação ao banco e à correspondente R2 Promotora, e procedente em parte apenas quanto à corré Impactos Soluções Financeiras Ltda., condenando-a ao ressarcimento de danos materiais e ao pagamento de indenização por danos morais. Apelação da autora, buscando o reconhecimento da responsabilidade solidária das corrés, a repetição do indébito em dobro, a majoração do dano moral e a reforma integral do julgado.

II. Questão em discussão

2. Há três questões em discussão: (i) saber se é possível o conhecimento da preliminar de legitimidade passiva das corrés, à luz da dialeticidade recursal e da sucumbência; (ii) saber se as instituições financeiras e correspondentes respondem pelos prejuízos decorrentes de fraude praticada por terceiros, em contexto de contratação voluntária de empréstimo consignado e posterior transferência de valores pela própria autora; (iii) saber se o valor fixado a título de danos morais em face de uma das corrés comporta majoração.

III. Razões de decidir

3. Não se conhece da preliminar de legitimidade passiva, pois a

sentença apreciou o mérito em relação a todas as corrés, existindo exclusão do polo passivo somente do Banco do Brasil, além de ausente sucumbência e impugnação específica, em afronta aos arts. 932, III, e 996 do CPC.

4. Cabe a retificação, de ofício, do valor da causa, por não corresponder ao proveito econômico efetivamente perseguido, nos termos do art. 292 do CPC.

5. A responsabilidade das instituições financeiras, embora objetiva à luz do art. 14 do CDC, é afastada quando comprovada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, excludente prevista no §3º, II do referido dispositivo.

6. No caso, restou demonstrado que a própria autora realizou a contratação do empréstimo consignado e, de forma voluntária, transferiu os valores a terceiro, ainda que induzida por estelionatários, inexistindo prova de falha na prestação do serviço bancário ou de fortuito interno.

7. A fraude caracterizou-se como golpe de engenharia social, desvinculado da atividade bancária, sem demonstração de vazamento de dados, de irregularidade na contratação digital ou de atuação ilícita do banco ou de sua correspondente.

8. Inviável imputar responsabilidade aos réus pela alegada inobservância do perfil de consumo, sobretudo diante da exclusão preclusa da instituição financeira mantenedora da conta da autora.

9. O valor de R\$ 15.000,00 fixado a título de danos morais em desfavor da corrê Impactos Soluções Financeiras Ltda. mostra-se adequado e proporcional, em consonância com a jurisprudência desta Corte, não comportando majoração.

IV. Dispositivo e tese

10. Recurso desprovido, com determinação de retificação do valor da causa. Tese de julgamento:

A responsabilidade objetiva das instituições financeiras pode ser afastada quando comprovada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, nos termos do art. 14, §3º, II do CDC.

A contratação voluntária de empréstimo e a posterior transferência de valores pelo consumidor, ainda que induzido por fraude externa, caracterizam fortuito externo, sem nexo causal com a atividade bancária.

A indenização por dano moral deve observar os critérios da proporcionalidade e razoabilidade, não se justificando a majoração quando fixada em consonância com os parâmetros jurisprudenciais.

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 292, 932, III, 996, 1.009, §1º, e 85, §§2º e 11; CDC, art. 14, caput e §3º, II.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 2.077.278/SP, Rel. Min. Nancy Andrigli, Terceira Turma, j. 03.10.2023; Súmula nº 479 do STJ; precedentes do TJSP.



RELATÓRIO:

Trata-se de ação de inexistência de relação jurídica e indenizatória por danos morais ajuizada por *Neusa Amâncio Elias* em face de *Banco Pan S/A, R2 Promotora e Impactos Soluções Financeiras Ltda.*, pela alegada ocorrência de fraude conhecida como "golpe da portabilidade". Atribuiu-se à causa o valor de R\$ 28.859,96 (fls. 12).

Sobreveio sentença a fls. 202/221, integrada pela r. decisão a fls. 231/233 julgando "*PROCEDENTE EM PARTE o pedido somente para o fim condenar a correquerida Impacto Soluções Financeiras Ltda. a indenizar a autora do dano material sofrido no valor de R\$28.659,96, devidamente corrigido e com juros de mora desde a contratação do empréstimo, bem como a indenizar os danos morais sofridos no valor de R\$15.000,00, devidamente corrigidos a partir deste arbitramento e com juros de mora desde a contratação do empréstimo. Em razão da sucumbência, condeno a autora no pagamento de honorários que fixo em 10% do valor dado à causa, observada a gratuidade processual, bem como a correquerida Impacto Soluções Financeiras Ltda. no pagamento de honorários advocatícios que arbitro em 10% (dez por cento) do valor da condenação em favor da autora, devidamente atualizado*".

Apela o autor a fls. 264/284 pleiteando a reforma da r. decisão alegando, **preliminarmente**, a legitimidade passiva das corrés, pois "*impugna-se o capítulo da sentença que excluiu as rés R2 Promotora e Impactos Soluções Financeiras Ltda. do polo passivo, sob alegação de ilegitimidade ou ausência de responsabilidade*". **No mérito**, sustenta em resumo, que: **(A)** *No tocante à responsabilidade civil, vigora no CDC o regime objetivo (independente de culpa) pelos danos causados ao consumidor em razão de defeitos ou vícios na prestação dos serviços (arts. 14 e 20 do CDC). Todos os fornecedores que participam da cadeia de fornecimento respondem solidariamente perante o consumidor lesado;* **(B)** *Restou cabalmente demonstrado que a Apelante foi induzida em erro*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*durante a negociação do empréstimo consignado, em virtude da conduta dolosa ou ao menos gravemente negligente dos prepostos das Rés [...] No caso vertente, as informações prestadas pelos agentes das Rés à Apelante foram não apenas insuficientes, mas deliberadamente falsas. A Apelante acreditou estar realizando uma portabilidade simples de empréstimo, com quitação do débito anterior e redução de juros, quando na realidade foi levada a celebrar um novo empréstimo autônomo e a entregar praticamente todo o valor obtido a terceiros estranhos, ficando endividada em dobro; **(C)** Espera-se de bancos e correspondentes uma conduta proativa na prevenção de golpes, dada a natureza sensível de operações de crédito, ainda mais quando envolve consumidores idosos. No mínimo, esperava-se que confirmassem diretamente com a Apelante – por canais seguros e claros – a finalidade do empréstimo e a identidade de quem lhe prestava consultoria. Também seria imperioso que monitorassem movimentações atípicas, como o saque quase integral do valor e transferência a um terceiro (a Quarta Ré), incompatíveis com a finalidade declarada de portabilidade; **(D)** No caso em tela, é evidente que a Apelante foi submetida a cobranças indevidas: parcelas do novo empréstimo (Banco Pan) passaram a ser descontadas de seu benefício previdenciário, sem que tivesse havido consentimento válido ou proveito legítimo para ela. Tais descontos, por decorrerem de contrato nulo e de prática abusiva, caracterizam quantias indevidas, ensejando a repetição em dobro nos termos da lei; **(E)** A sentença recorrida reconheceu o dever de indenizar a Apelante pelos danos morais, porém fixou o quantum indenizatório em patamar insuficiente diante da extensão do abalo e da reprovabilidade da conduta das rés.*

Houve contrarrazões do corréu Banco PAN S.A. pugnando pela manutenção do decidido (fls. 288/307).

O corréu Banco Bradesco apresentou contrarrazões a fls. 276/282; os demais réus, por sua vez, não apresentaram contraminuta.



FUNDAMENTAÇÃO:

Ab initio, a preliminar de legitimidade passiva dos corréus *R2 Promotora e Impactos Soluções Financeiras Ltda.* não pode ser conhecida.

Ocorre que a recorrente defende a legitimidade passiva de ditos corréus baseada na premissa de que a r. sentença “*excluiu as rés R2 Promotora e Impactos Soluções Financeiras Ltda. do polo passivo, sob alegação de ilegitimidade ou ausência de responsabilidade*”; contudo, isso não ocorreu. Na verdade, a r. sentença julgou a ação improcedente em face da *R2 Promotora* e procedente em face da *Impactos*, ou seja, em ambos se apreciou o mérito.

Portanto, pela ausência de dialeticidade e sucumbência, **a preliminar não será conhecida**, nos termos dos art. 932, III e 996, ambos do CPC.

Ainda em sede preliminar, este relator constatou que o valor atribuído à causa não corresponde ao conteúdo patrimonial em discussão ou ao proveito econômico perseguido pela autora, já que pretendia **i)** a declaração de inexigibilidade do contrato de empréstimo no valor de R\$ 28.659,96, **ii)** a restituição da parcela descontada (R\$ 341,19) em dobro, no valor de R\$ 682,38 e **iii)** a indenização a título de danos morais em 20 salários mínimos (que na data de distribuição da ação era de R\$ 1.212,00), ou seja, R\$ 24.240,00. Portanto, **determina-se a retificação ex officio do valor da causa para R\$ 53.582,34.**

Passa-se ao **juízo do mérito.**

Desde logo assevera-se que a r. sentença deve ser



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mantida na íntegra, pois mesmo à luz dos princípios e regras insculpidas no Código de Defesa do Consumidor, os elementos de convicção proporcionados não conferem sustentação à pretensão da autora, ora apelante.

Com efeito, trata-se de ação declaratória e indenizatória, objetivando a recorrente a inexigibilidade das parcelas do empréstimo concedido e indenização por danos materiais e morais.

Narra o apelado, em sua inicial, o seguinte:

Como havia contratado anteriormente um empréstimo junto ao PRIMEIRO REQUERIDO e cujo os valores das parcelas estavam um pouco alto para seu inadimplemento, a autora recebeu no mês de Setembro em data que não se recorda uma ligação de um representante do suposto "Banco do Brasil" de nome "Fabrício Gomes" que dizia que havia realizado o primeiro empréstimo para a mesma ofertando uma portabilidade do empréstimo para o "Banco PAN", que segundo o requerido era para quitação do primeiro empréstimo e que com isso a autora teria o abatimento de até 30% dos valores das parcelas.

[...]

Na oportunidade foi proposto que o valor contratado seria de R\$ 12.505,18 (Doze Mil, Quinhentos e Cinco Reais e Dezoito Centavos) o que foi creditado na conta da autora em 12/09/2022, porém a mesma deveria devolver na conta da QUARTA REQUERIDA o valor de R\$ 12.000,00 (Doze Mil Reais) para a quitação do primeiro empréstimo junto a PRIMEIRA REQUERIDA.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Crente da lealdade dos representantes das requeridas a autora assim procedeu transferindo no mesmo dia, ou seja, em 12/09/2022 o valor de R\$ 12.000,00 (Doze Mil Reais) para a chave pix informada cujo CNPJ era 47.163.046/0001-95.

Portanto, em apertada síntese, a apelante confessa que ela mesma (ainda que induzida por terceiros), realizou a contratação do empréstimo consignado.

Lembre-se que a responsabilidade do Banco Pan como de sua correspondente R2 Promotora, ora apelados, como prestadores de serviço, embora objetiva, é elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e §3º do CDC).

Na hipótese vertente, nítida a caracterização da culpa exclusiva da apelante, excludente de responsabilidade civil das instituições financeiras apeladas, nos termos do artigo 14, §3º, II do Código Consumerista, a afastar a responsabilidade das pretensões declaratória e indenizatória da recorrente pelos alegados danos materiais e morais, nos exatos termos do decidido na origem.

Não se observa no feito qualquer conduta - comissiva ou omissiva - do banco recorrente e de sua correspondente a evidenciar falha na prestação dos serviços e legitimar a pretendida indenização por danos materiais e morais em razão de fortuito interno.

Em que pese os contratos digitais estarem sujeitos à falsificação, não foi o que ocorreu no presente caso, já que foi mesmo a autora quem efetivou a contratação e a posterior transferência, ainda que induzida por terceiros imbuídos de má-fé.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não é possível extrair das razões da inicial e dos documentos coligidos aos autos qualquer ato concreto que possa ser interpretado como falha do recorrente.

Veja-se que a apelante sequer comprovou a utilização concreta de informações suas vazadas que somente o banco poderia conhecer para a ludibriar na empreitada criminosa, o que em tese poderia atrair a responsabilização da instituição bancária pelo fato de o ocorrido caracterizar-se como fortuito interno, conforme já decidido pelo C. STJ quando do julgamento do REsp n. 2.077.278/SP (relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 3/10/2023, DJe de 9/10/2023).

Ademais, é incontroverso que a transferência bancária foi realizada pelo banco à conta de titularidade da apelante e esta, voluntariamente, o transferiu para terceiro, descuidando das cautelas que razoavelmente se espera de pessoa de meridiana clareza e discernimento, pois deixou de checar quanto à veracidade das informações e fonte de dados, beneficiando indevidamente terceiro.

Como já fundamentado no presente v. acórdão, da própria narrativa da inicial é possível concluirmos que a autora consentiu a contratação; o fato de ter feito isso por acreditar que quitaria anterior empréstimo não altera tal fato.

Ademais, também não existe qualquer início de prova de que os estelionatários possuíam qualquer vínculo como correspondente do banco, tampouco de que possuíam acesso ao seu sistema. Ao que tudo indica, o correspondente bancário (R2 Promotora) pode ter sido vítima dos estelionatários se passando pelo consumidor; contudo, ele encaminhou a proposta de empréstimo tomando as cautelas de praxe, ou seja, por meio do aplicativo do próprio banco, onde o autor deu os aceites necessários à liberação do crédito depositado em sua própria conta.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Portanto, não se evidenciou, repita-se, qualquer falha na prestação de serviço ou ato ilícito praticado pelo banco apelado ou seu correspondente, decorrendo os fatos de culpa exclusiva do apelado, vítima de golpe de engenharia social que não guarda qualquer nexo causal com a atividade bancária dos apelados, tratando-se de fortuito externo, a excluir seu dever de indenizar.

Sobre o tema, já se manifestou este Tribunal de Justiça:

DIREITO CIVIL. "GOLPE DO BOLETO FALSO". AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA E INDENIZATÓRIA POR DANO MORAL. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO. RECURSO PROVIDO, ISENTANDO O BANCO APELANTE, MANTIDA A RESPONSABILIDADE DO CORRÉU. I. Caso em Exame Ação de inexistência de relação jurídica e indenizatória por danos morais devido a fraude conhecida como "golpe do boleto falso". Sentença de primeira instância julgou procedente o pedido, declarando a inexistência do contrato e condenando os réus à restituição em dobro dos valores debitados e ao pagamento de danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco pela fraude ocorrida, considerando a alegação de culpa exclusiva da vítima e a inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade do banco, como prestador de serviço, é objetiva, mas pode ser elidida por culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, conforme art. 14, §3º, II do CDC. 4. Não se evidenciou falha na prestação de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*serviço pelo banco, sendo a fraude caracterizada como fortuito externo, sem nexos causal com a atividade bancária. Mantida a responsabilidade do corréu. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso provido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras pode ser afastada em caso de culpa exclusiva da vítima. 2. Fraudes externas ao âmbito bancário não configuram fortuito interno. 3. Mantida a responsabilidade do corréu. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §3º, II. Código de Processo Civil, art. 487, inc. I. Código Civil, art. 389, parágrafo único; art. 406. Jurisprudência Citada: STJ, REsp nº 2.077.278/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 03.10.2023. TJSP, Apelação Cível nº 1000205-39.2022.8.26.0067, Rel. Des. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 07.06.2023. (TJSP; Apelação Cível 1002427-51.2023.8.26.0032; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: **20ª Câmara de Direito Privado**; Foro de Araçatuba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/03/2025; Data de Registro: 11/03/2025)*

Ação indenizatória por danos materiais e morais – Transferências bancárias realizadas pela autora em benefício de terceiros, sendo vítima de golpe perpetrado através do aplicativo WhatsApp, com clonagem da conta do filho – Sentença de improcedência. Cerceamento de defesa – Inocorrência – Pretendida exibição de extratos bancários das contas dos beneficiários das transações indevidas importaria indevida quebra de sigilo bancário de terceiros que não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

são parte na relação jurídico-processual – Provas documentais produzidas autorizavam o julgamento antecipado de mérito, sem necessidade de outras provas – Preliminar repelida. Ação indenizatória por danos materiais e morais – A autora vítima de golpe perpetrado através do aplicativo WhatsApp, com clonagem da conta do filho – Acreditando ter recebido pedido de ajuda do filho, a autora realizou transferências bancárias em benefício de terceiros, indicados pelo fraudador – Sentença de improcedência – Aplicação do CDC – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras, elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC – Culpa exclusiva da autora evidenciada – A autora foi vítima de golpe de engenharia social, sem correlação com a atividade bancária dos réus, transferindo valores elevados a terceiros, sem se certificar quanto a veracidade das informações e fonte de dados – Transferências realizadas através de PIX, tardiamente comunicadas às instituições financeiras, inviabilizando a tomada de providências para evitar a fraude ou minimizar suas consequências – Falha na prestação de serviços bancários não evidenciada – Fortuito externo a excluir o dever de indenizar – Sentença de improcedência mantida – Recurso negado. (TJSP; Apelação Cível nº 1000205-39.2022.8.26.0067; Relator Des. Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Borborema - Vara Única; Data do Julgamento: 07/06/2023; Data de Registro: 07/06/2023).

Apelação. Ação de indenização por dano material e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

moral. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. 1. Preliminar de insuficiência do preparo afastada. Valor recolhido que corresponde a 4% (quatro por cento) do valor da causa. 2. Preliminar de ilegitimidade passiva afastada. Alegações do banco corréu que dizem respeito ao mérito da demanda. Legitimidade deve ser analisada com base nas alegações contidas na petição inicial, na qual o autor imputou os danos causados à falha de prestação de serviço do banco, de modo que, em princípio, possui legitimidade para figurar no polo passivo. 3. Golpe de clonagem de WhatsApp. Mensagem recebida pelo celular do autor, de pessoa que se identificou como sua filha, solicitando transferência de valores. Transferências voluntárias de valores para conta de terceira pessoa (golpista). Não há como responsabilizar a instituição financeira pela transferência de valores para conta de terceiro, sem se certificar previamente o autor, sobre a veracidade do pedido. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Inteligência do artigo 14, § 3º, II do CDC. 4. Sentença mantida, com majoração de honorários advocatícios nesta fase recursal. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível nº 1007350-61.2022.8.26.0451; Relator Des. Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracicaba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/04/2023; Data de Registro: 26/04/2023).

Apelação – Ação de restituição de valores – Golpe por aplicativo de Whatsapp – Sentença de improcedência – Recurso interposto pelo autor - Operações de PIX



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

efetivadas de forma voluntária a estelionatário que se passou por sua filha - Excludente de responsabilidade objetiva configurada – Culpa exclusiva da vítima – Demandante que deixou de agir com as cautelas mínimas exigíveis – Ausência de qualquer conduta no sentido de checar, antes de efetivar as transferências solicitadas, se o número vinculado à foto do perfil, de fato, pertencia à sua filha – Responsabilidade do BANCO ITAU afastada – Ausência de verossimilhança quanto à alegada ocorrência de falha de conduta pelos demais corréus – Autor que afirma que as contas em nome de terceiros, beneficiados pelas transações via PIX, foram abertas mediante admissão de documentos falsos – Falta de evidências nesse sentido – Falha que, ainda que ocorrente, não fora determinante no cenário dos fatos narrados – Improcedência da demanda confirmada - Sentença mantida – Recurso desprovido com majoração da verba honorária de sucumbência. (TJSP; Apelação Cível nº 1112740-40.2021.8.26.0100; Relator Des. Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 37ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/04/2023; Data de Registro: 19/04/2023).

Ação indenizatória por dano material. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Apelação. Golpe do Whatsapp. Pai da representante legal da empresa autora que foi vítima de fraude. Transferência solicitada por terceiro se passando pela filha. Transferência efetuada pelo pai. Afastada a aplicação da Súmula 479, do e.STJ. Fortuito externo. Culpa exclusiva de terceiro. Art. 14, §3º, inc. II, do CDC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Precedentes do TJSP. Ausência de falha na prestação de serviços por parte do banco réu. Transferência realizada regularmente. Honorários recursais. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível nº 1009255-93.2022.8.26.0001; Relator Des. Virgilio de Oliveira Junior; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/03/2023; Data de Registro: 30/03/2023).

Ademais, em que pese a apelante tenha sustentado em seu recurso a responsabilidade dos corréus pela inobservância ao seu perfil de consumo, sem razão à recorrente.

Ocorre que o bloqueio preventivo de eventual transação fora do perfil de consumo do correntista somente pode ser exigido do banco mantenedor de sua conta corrente, já que somente ele possui meios de conhecer dito perfil e de proceder ao bloqueio.

Contudo, no presente caso, talvez por essas razões não terem sido trazidas na inicial da apelante, o MM. Juízo determinou em decisão a fls. 63 a emenda à inicial para "*excluir do polo passivo o Banco do Brasil*" (instituição mantenedora da conta da apelante), o que foi cumprido pela recorrente a fls. 66/69, mesmo cabendo agravo de instrumento contra essa r. decisão, cf. art. 1.015, VII do CPC. A matéria, portanto, está preclusa, consoante dispõe o art. 1.009, § 1º do CPC.

Portanto, a tese de inobservância ao seu perfil de consumo não é capaz de atrair responsabilidade aos corréus citados, mas somente ao Banco do Brasil se assim reconhecido.

À vista disso, não se desconhece que as "*instituições*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”, conforme Súmula nº 479 do STJ. Na hipótese vertente, todavia, não se observa a ocorrência do fortuito interno, mas sim um estelionato praticado por terceiro fora do âmbito da operação bancária e que era possível de ter sido evitado se a apelante tivesse tomado cuidados mínimos.

Portanto, inequívoca a caracterização da excludente de responsabilização objetiva da instituição financeira, prevista no artigo 14, § 3º, II do Código de Defesa do Consumidor.

Quanto ao dano moral, a r. sentença julgou o pedido procedente em face de Impactos Soluções Financeiras Ltda, fixando uma indenização no valor de R\$ 15.000,00 e improcedente em face dos demais corréus. Como a responsabilidade dos demais réus está sendo afastada por toda a fundamentação retro, resta decidirmos se o *quantum* fixado em desfavor da Impactos deve ser majorado.

Há de se notar que a jurisprudência desta c. Câmara vem fixando em casos semelhantes quantia até inferior à fixada na r. sentença. Assim, o valor de R\$ 15.000,00 já é extremamente considerável, inexistindo demonstração concreta de insuficiência.

Assim, é o caso de **negar provimento ao recurso.**

No mais, diante do desprovimento recursal, é o caso de majorar os honorários advocatícios de 10% para 15% sobre o valor da causa (R\$ 53.582,34 para 12.2022) em desfavor da atora, sendo incabível a majoração em favor de seus patronos, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11 do CPC e do Tema Repetitivo nº 1059 do c. STJ, **ressalvada a gratuidade processual de que faz jus (fls. 71).**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ficam prequestionados todos os dispositivos constitucionais e legais ventilados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los aqui um a um.

DISPOSITIVO:

Diante do exposto, voto pelo **desprovimento do recurso, com determinação de retificação do valor da causa.**

ROBERTO MAIA
Relator
(assinado eletronicamente)



Voto nº 19737 - ALB
Apelação Cível nº 1009469-68.2022.8.26.0362
Comarca: Mogi-Guaçu
Apelante: Neusa Amâncio Elias
Apelados: Banco Pan S/A, R2 Promotora de Vendas LTDA. e Impactos Soluções Financeiras Ltda

DECLARAÇÃO DE VOTO DIVERGENTE

Vistos.

O N. Relator Desembargador *Roberto Maia*, em seu respeitável posicionamento, negou provimento ao recurso interposto pela autora, com determinação para adequação do valor atribuído à causa.

Inicialmente, peço licença para adotar o relatório do e.
Relator:

Trata-se de ação de inexistência de relação jurídica e indenizatória por danos morais ajuizada por *Neusa Amâncio Elias* em face de *Banco Pan S/A, R2 Promotora e Impactos Soluções Financeiras Ltda.*, pela alegada ocorrência de fraude conhecida como "golpe da portabilidade". Atribuiu-se à causa o valor de R\$ 28.859,96 (fls. 12).

Sobreveio sentença a fls. 202/221, integrada pela r. decisão a fls. 231/233 julgando "*PROCEDENTE EM PARTE o pedido somente para o fim condenar a requerida Impacto Soluções Financeiras Ltda. a indenizar a autora do dano material sofrido no valor de*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

R\$28.659,96, devidamente corrigido e com juros de mora desde a contratação do empréstimo, bem como a indenizar os danos morais sofridos no valor de R\$15.000,00, devidamente corrigidos a partir deste arbitramento e com juros de mora desde a contratação do empréstimo. Em razão da sucumbência, condeno a autora no pagamento de honorários que fixo em 10% do valor dado à causa, observada a gratuidade processual, bem como a correquerida Impacto Soluções Financeiras Ltda. no pagamento de honorários advocatícios que arbitro em 10% (dez por cento) do valor da condenação em favor da autora, devidamente atualizado”.

Apela o autor a fls. 264/284 pleiteando a reforma da r. decisão alegando, **preliminarmente**, a legitimidade passiva das corrés, pois “*impugna-se o capítulo da sentença que excluiu as rés R2 Promotora e Impactos Soluções Financeiras Ltda. do polo passivo, sob alegação de ilegitimidade ou ausência de responsabilidade*”. **No mérito**, sustenta em resumo, que: **(A)** *No tocante à responsabilidade civil, vigora no CDC o regime objetivo (independente de culpa) pelos danos causados ao consumidor em razão de defeitos ou vícios na prestação dos serviços (arts. 14 e 20 do CDC). Todos os fornecedores que participam da cadeia de fornecimento respondem solidariamente perante o consumidor lesado;* **(B)** *Restou cabalmente demonstrado que a Apelante foi induzida em erro durante a negociação do empréstimo consignado, em virtude da conduta dolosa ou ao menos gravemente*

negligente dos prepostos das Rés [...] No caso vertente, as informações prestadas pelos agentes das Rés à Apelante foram não apenas insuficientes, mas deliberadamente falsas. A Apelante acreditou estar realizando uma portabilidade simples de empréstimo, com quitação do débito anterior e redução de juros, quando na realidade foi levada a celebrar um novo empréstimo autônomo e a entregar praticamente todo o valor obtido a terceiros estranhos, ficando endividada em dobro; (C) Espera-se de bancos e correspondentes uma conduta proativa na prevenção de golpes, dada a natureza sensível de operações de crédito, ainda mais quando envolve consumidores idosos. No mínimo, esperava-se que confirmassem diretamente com a Apelante – por canais seguros e claros – a finalidade do empréstimo e a identidade de quem lhe prestava consultoria. Também seria imperioso que monitorassem movimentações atípicas, como o saque quase integral do valor e transferência a um terceiro (a Quarta Ré), incompatíveis com a finalidade declarada de portabilidade; (D) No caso em tela, é evidente que a Apelante foi submetida a cobranças indevidas: parcelas do novo empréstimo (Banco Pan) passaram a ser descontadas de seu benefício previdenciário, sem que tivesse havido consentimento válido ou proveito legítimo para ela. Tais descontos, por decorrerem de contrato nulo e de prática abusiva, caracterizam quantias indevidas, ensejando a repetição em dobro nos termos da lei; (E) A sentença recorrida reconheceu o dever de indenizar a Apelante pelos danos morais, porém fixou o quantum indenizatório em patamar insuficiente diante da extensão do abalo e da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reprovabilidade da conduta das rés.

Houve contrarrazões do corréu *Banco PAN S.A.* pugnando pela manutenção do decidido (fls. 288/307).

O corréu Banco Bradesco apresentou contrarrazões a fls. 276/282; os demais réus, por sua vez, não apresentaram contraminuta.

Pois bem.

Extrai-se da exordial que em setembro de 2022, a parte autora foi abordada, por via telefônica, por suposto correspondente bancário que lhe ofertou a portabilidade de seu empréstimo junto ao Banco do Brasil, para o Banco Pan, pelo qual teria um abatimento de até 30% dos valores da parcela. Diante das condições apresentadas, aceitou a proposta; contudo, em verdade, a operação resultou na celebração de novo contrato de empréstimo consignado, no valor de R\$ 12.505,18, a ser pago em 84 parcelas mensais de R\$ 341,19, averbado em 12/09/2022, sob o nº 363971416, sem que houvesse qualquer alteração ou quitação dos contratos que supostamente seriam objeto de portabilidade.

Para a concretização da operação, foi solicitado à autora que transferisse o valor recebido à empresa IMPACTOS SOLUÇÕES FINANCEIRAS LTDA. Todavia, ao consultar o extrato de seu benefício previdenciário, constatou que o empréstimo anterior não foi quitado. Aduz que entrou em contato com o banco réu na tentativa de solução consensual da controvérsia, a qual restou infrutífera diante da situação narrada. Em razão disso, requer a declaração de inexigibilidade do empréstimo nº 363971416, a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

devolução das quantias descontadas em dobro e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00.

Respeitado entendimento em sentido contrário, entendo que o recurso comporta parcial provimento para o fim de se reconhecer a responsabilidade solidária do Banco Pan e da correspondente bancária, R2 Participações.

Registra-se que, em regra, os contratos bancários submetem-se à disciplina do Código de Defesa do Consumidor, nos moldes do artigo 3º, parágrafo 2º, da Lei n.º 8.078/90, conforme posicionamento já sumulado pelo Superior Tribunal de Justiça, sob o número 297: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Indubitavelmente, seria ônus da instituição financeira ré e da correspondente bancária, inclusive em razão da incidência do Código de Defesa do Consumidor (artigo 6º, VIII), demonstrar de forma inequívoca a eficácia de seus sistemas de segurança.

Além disso, assim dispõe o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

"Art. 14. O fornecedor de serviços responde, 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.

§ 1º 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:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”

Portanto, o fornecedor de serviços responde, 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. Assim, o risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, não podendo ser repassado ao consumidor.

Nos termos da Súmula 479 do C. 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 das operações bancárias*”; dessa forma, é irrelevante se agiu ou não com culpa, cabendo somente sua não responsabilização se houver prova de culpa exclusiva do consumidor, o que não ocorreu.

Entendo, assim, que há nexo de causalidade entre os prejuízos destacados para se reconhecer a responsabilidade civil da apelante, todavia, deve ser observada a culpa concorrente, ante as ações da parte autora, consistente na transferência de valores para terceiros.

Consoante os fatos narrados, a parte autora foi contatada por meio do aplicativo do Whataspp, e após enganosas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

informações, acabou por não somente contratar um empréstimo consignado, como por repassar o crédito obtido a terceiro, visando o adimplemento do primeiro contrato regularmente avençado com o Branco do Brasil.

Percebe-se, ainda, a clara ocorrência de descuido por parte da autora, que recebendo ligação de um suposto correspondente, ao que consta no caderno processual acabou por contratar um empréstimo (Cédula de Crédito Bancário nº 363971416, firmada em 12/02/2022, no valor de R\$ 12.504,79, a ser pago em 84 parcelas de R\$ 341,19 - fls. 21/31), enquanto pensava estar contratando uma portabilidade, e, em seguida ao recebimento do crédito em sua conta, recebeu novo contato de um suposto correspondente, sendo induzido a transferir o valor para efetuar devidamente a portabilidade, tudo a demonstrar o afastamento da cautela esperada, atualmente, por um correntista.

Contudo, embora se reconheça que a conduta do autor contribuiu para a concretização do prejuízo, não se pode cogitar de culpa exclusiva da vítima, apta a afastar a responsabilidade da instituição financeira concedente do empréstimo e da correspondente bancária. Isso porque o evento danoso somente se consumou em razão de falhas em seus respectivos sistemas de segurança, que permitiram o acesso indevido de terceiros fraudadores a dados sensíveis do consumidor, viabilizando a contratação do empréstimo e a subsequente transferência dos valores.

A conduta da instituição financeira concedente do crédito e da correspondente bancária, portanto, mostrou-se determinante para a ocorrência do dano, atraindo a incidência da responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, o curto lapso temporal entre o crédito do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valor do empréstimo na conta do autor e a transferência integral da quantia a terceiro fraudador, aliado à emissão de documento de solicitação de quitação por suposto correspondente e a tentativa frustrada de solução administrativa, confere elevada plausibilidade à narrativa da Apelante e evidencia a ausência de mecanismos eficazes de prevenção e bloqueio de operações atípicas por parte do banco concedente do crédito e da correspondente bancária. Tais circunstâncias reforçam o entendimento de que a fraude se insere no âmbito do fortuito interno, risco inerente à atividade bancária, cujo ônus não pode ser transferido integralmente ao consumidor.

E diz-se falhas de segurança, uma vez que a parte apelada sequer esclareceu o motivo pelo qual os fraudadores dispunham dos dados pessoais da autora e das informações referentes à linha de crédito disponibilizada.

Note-se que as apeladas também não demonstraram a adoção de novas técnicas seguras, tendo em conta a continuidade dessa modalidade de golpe, de forma possa o consumidor efetuar seguramente a utilização de seus serviços. □

De se salientar que, o C. Superior Tribunal de Justiça admite excepcionalmente a culpa concorrente na seara consumerista atrelada a golpes semelhantes ao ora analisado. Nesse sentido, destaque-se:

“PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. 2. Recurso especial interposto em 16/08/2021. Concluso ao gabinete em 25/04/2022. 3.

O propósito recursal consiste em perquirir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do golpe do motoboy. 4. Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor. **5. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros.** Precedentes. 6. A jurisprudência deste STJ consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedentes. 7. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. Precedentes. **8. A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.** 9. **Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor.

10. Na hipótese, contudo, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa, razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 11. Recurso especial provido.” (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrigli, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).

A jurisprudência desta C. Câmara entende que, tratando-se de relação consumerista e regida pela responsabilidade, não se admite a atenuação da indenização do dano material decorrente de falha na prestação de serviços, ainda que o consumidor possa ter concorrido com o resultado.

Isso porque o Código Civil, que prevê a compensação de culpas, só deve ser aplicado às relações de consumo de forma subsidiária e quando for omissa a lei especial. Contudo, quanto a esta matéria compensação de culpas entende-se que o legislador consumerista optou por excluir essa possibilidade com a finalidade de privilegiar o hipossuficiente pois, se não fosse esta a intenção, o artigo 14, § 3º do CDC mencionaria a culpa concorrente, e não a culpa exclusiva.

Em casos análogos, já decidiu esta C. Câmara:

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS PROPOSTA

POR CORRENTISTA CONTRA BANCO. FRAUDE BANCÁRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO DEMANDANTE. PARCIAL PROVIMENTO. I. Caso em Exame Ação declaratória e indenizatória por danos morais proposta por correntista contra banco, alegando fraude bancária que resultou em empréstimos e transferências não autorizadas, requerendo a inexigibilidade do débito, devolução em dobro e indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em: (i) a responsabilidade objetiva do banco por falha na segurança que permitiu a fraude; (ii) a necessidade de restituição dos valores descontados e indenização por danos morais. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade objetiva do banco é aplicável, conforme art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ, devido à falha na segurança que permitiu a fraude. **4. O banco não comprovou a legitimidade das transações, nem a culpa exclusiva do consumidor, configurando culpa concorrente.** IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso parcialmente provido para declarar a inexigibilidade dos valores cobrados, condenar o banco ao ressarcimento na forma simples e ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 10.000,00. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco se aplica em casos de falha na segurança que permite fraudes. 2. A restituição dos valores deve ser feita de forma simples, não em dobro. Legislação Citada: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, art. 14, §1º, art. 42, parágrafo único; CPC, art. 12, §3º, III; Lei nº 14.905/2024. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula nº 297; STJ, Súmula nº 479; TJSP, Apelação Cível 1086563-05.2022.8.26.0100; STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrichi, DJe 15/09/2023; STJ, AgRg no AREsp 395.426/DF, Rel. Min.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Antônio Carlos Ferreira, Rel. p/ Acórdão Min. Marco Buzzi, DJe 17/12/2015. (TJSP; Apelação Cível 1000059-97.2024.8.26.0464; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pompéia - 1ª Vara; Data do Julgamento: 26/06/2025; Data de Registro: 26/06/2025);

DIREITO CIVIL. "GOLPE DO MOTOBOY". PLEITO INDENIZATÓRIO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO. DESPROVIMENTO. I. Caso em Exame Ação indenizatória ajuizada alegando fraude conhecida como "fraude do motoboy", resultando em compras fraudulentas. A autora busca devolução do valor e indenização por danos morais. Sentença julgou parcialmente procedente, condenando o réu a indenizar danos materiais, mas negando danos morais. Recorre o banco. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco em relação à fraude cometida por terceiros e se houve culpa concorrente da autora. III. Razões de Decidir 3. A preliminar de ilegitimidade passiva do banco foi rejeitada com base na teoria da asserção. 4. A sentença foi mantida, considerando que a falha na segurança do banco contribuiu para a fraude, caracterizando culpa concorrente, mas não exclusiva da autora. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: **1. A responsabilidade do banco é objetiva em casos de fraude, mesmo com culpa concorrente do consumidor. 2. A indenização por danos morais foi negada e a autora não recorreu deste capítulo.** Legislação Citada: Lei nº 14.905/2024 CPC, art. 85, § 2º CDC, art. 12, § 3º, III e art. 14, § 3º Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1086563-05.2022.8.26.0100, Rel. Roberto Maia, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 27.11.2023 TJSP, Apelação Cível 1004145-73.2023.8.26.0100, Rel. Roberto Maia, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 16.02.2024 STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15.09.2023 (TJSP; Apelação Cível 1150772-12.2024.8.26.0100; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/07/2025; Data de Registro: 24/07/2025);

Ação declaratória c.c. e indenizatória. Empréstimos consignados. Hipótese em que o autor foi induzido em erro por estelionatário para contratar os empréstimos, e depois transferir as quantias. Ausência de impugnação específica das assinaturas, transferências e dados dos contratos firmados com o Banco BMG, inexistindo prova de que o estelionatário tinha dados de tais avenças. Pedido improcedente em relação ao Banco BMG. Empréstimos consignados firmados, de forma digital, com o C6 e Agibank. **Culpa exclusiva da vítima não configurado. Não aplicação da excludente de responsabilidade do fornecedor. Medidas de segurança que se mostraram insuficientes, tendo os bancos formalizado empréstimos de valor considerável em pouco tempo. Reconhecimento da inexistência dos empréstimos. Devolução simples dos valores descontados do benefício previdenciário. Culpa concorrente da autora. Dano moral não reconhecido.** Sucumbência recíproca. Recurso da autora desprovido, provido o recurso do Banco BMG e parcialmente provido o recurso dos bancos C6 e Agibank. (TJSP; Apelação Cível 1022627-98.2024.8.26.0564; Relator (a): Luis Carlos de Barros;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/05/2025; Data de Registro: 24/05/2025).

Desta feita, mostra-se necessário o reconhecimento da responsabilidade solidária do Banco Pan S/A e da correspondente R2 Promotora pelos danos suportados pela autora, sobretudo por considerar sua qualidade hipossuficiente.

Por outro lado, não se pode concordar com a responsabilização do Banco do Brasil, na medida em que nada intermediou nos fatos, mantendo-se quanto a ele o entendimento proferido pelo Exmo. Relator.

Também não há qualquer divergência quanto a manutenção da indenização tal como arbitrada na origem para a compensação dos danos morais experimentados.

Diante do exposto, pelo meu voto divergente, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos da fundamentação supra.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS

3ª JUÍZA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	17	Acórdãos Eletrônicos	Roberto Maia	2FBA3AA8
18	31	Declarações de Votos	Maria Salete Corrêa Dias	2FC0CB8F

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1009469-68.2022.8.26.0362 e o código de confirmação da tabela acima.