



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000032412

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020176-51.2022.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante HAROLDO ALVES PEREIRA JUNIOR, é apelado BANCO BNP PARIBAS BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2) 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 sem voto), MÔNICA SOARES MACHADO E LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ.

São Paulo, 30 de janeiro de 2026.

THOMAZ CARVALHAES FERREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL: PROCESSO Nº 1020176-51.2022.8.26.0506

APELANTE: HAROLDO ALVES PEREIRA JUNIOR

APELADO: BANCO BNP PARIBAS BRASIL S/A

COMARCA DE ORIGEM: RIBEIRÃO PRETO – 2ª VARA CÍVEL

Voto Nº 193

APELAÇÃO. CONTRATO BANCÁRIO. GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. RECURSO IMPROVIDO.

I. CASO EM EXAME. Ação declaratória cumulada com pedido de indenização por danos morais e materiais visando a declaração de inexigibilidade de débito, cancelamento de empréstimo consignado, restituição de valores e indenização por danos morais, alegando o autor ter sido vítima de golpe envolvendo portabilidade de empréstimo.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. Consiste em (i) verificar a responsabilidade civil da instituição financeira por suposta fraude praticada por terceiros e (ii) a pretensão de declaração de inexigibilidade do débito, restituição de valores e indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR. A responsabilidade objetiva do banco, prevista no art. 14 do CDC, é afastada quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. O autor forneceu voluntariamente seus dados a golpista interlocutora e realizou transferência do numerário sem conferência junto ao banco, caracterizando a excludente prevista no mesmo dispositivo legal, §3º, II.

IV. DISPOSITIVO E TESE. Recurso desprovido, mantida integralmente a sentença.

Teses de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras é afastada quando demonstrada culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, sem prova de falha na segurança ou vazamento de dados. 2. Não configurado ato ilícito imputável à instituição financeira, é indevida a condenação por danos morais.

Legislação Citada: CDC, art. 14, caput e §3º, II; CPC, arts. 373, I; 85, §11.

Jurisprudência Citada: STJ, AgInt no REsp nº 1.587.645/MG, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti; STJ, REsp nº 2.015.732/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 20/06/2023; Apelação Cível 1006734-64.2024.8.26.0565; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2).



VISTOS.

I – RELATÓRIO

Trata-se de **ação declaratória cumulada com pedido de indenização por danos morais e materiais** visando declaração de inexigibilidade de débito, cancelamento de empréstimo consignado, restituição de valores e indenização por danos morais, sob alegação do autor ter sido vítima de golpe envolvendo suposta portabilidade de empréstimo.

O autor narrou que, em 08/05/2022, foi contatado por pessoa identificada como “Carla Santos”, vinculada à empresa KRB Soluções Financeiras, que lhe propôs portabilidade de empréstimo com promessa de juros menores. Orientado pela referida pessoa, realizou operação via aplicativo SOUGOV, recebeu crédito de R\$ 20.494,07 em sua conta e, em seguida, transferiu tal valor para conta vinculada ao Banco Money Plus, acreditando tratar-se de procedimento legítimo. Posteriormente, constatou que não houve quitação do contrato anterior, concluindo ter sido vítima de fraude.

Requeru a declaração de inexigibilidade do débito e cancelamento do contrato, restituição de valores e indenização por danos morais, com manutenção da tutela de urgência para impedir descontos. A tutela provisória fora inicialmente deferida, determinando a suspensão dos descontos, seguindo-se ordem de bloqueio de valores relativos à multa.

Após instrução, sobreveio sentença que julgou improcedentes os pedidos, revogando a tutela provisória e determinando o desbloqueio dos valores via SISBAJUD.

Fundamentou-se que não houve prova de participação do banco na fraude, reconhecendo **culpa exclusiva da vítima** e fato de terceiro, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

Condenou-se o autor ao pagamento das custas e honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa.

Irresignado, o autor interpôs recurso de apelação.

Alega-se no apelo, em síntese, participação ativa do banco no golpe, pois houve contato telefônico por número oficial da instituição confirmando a operação, falha na prestação do serviço e responsabilidade objetiva do banco, além da inépcia da contestação, por conter dados e contratos estranhos aos autos. Sustenta também a ocorrência de dano moral, pleiteando indenização de R\$ 10.000,00 e a condenação do réu por litigância de má-fé. Ao final, requereu provimento integral do recurso para reforma da sentença.

Em contrarrazões, o banco apelado defendeu a manutenção da sentença, reiterando a regularidade dos contratos, a efetiva liberação dos valores e a ausência de ato ilícito. Sustentou que houve contratação legítima, inexistindo falha na prestação do serviço ou dano moral. Aduziu que a restituição em dobro é incabível por ausência de má-fé e pugnou pela condenação do apelante por litigância de má-fé.

O recurso é tempestivo e devidamente preparado.

É o relatório.

II – VOTO

A controvérsia diz respeito à responsabilidade civil da instituição financeira por suposta fraude praticada por terceiros, envolvendo portabilidade de empréstimo consignado, bem como à pretensão de declaração de inexigibilidade do débito, restituição de valores e indenização por danos morais.

Preliminarmente, a alegação de inépcia da contestação não merece ser acolhida. Embora haja referência a dados estranhos aos autos, tal circunstância não impede a compreensão da defesa, que refutou expressamente os pedidos iniciais, não se verificando a hipótese do art. 330, §1º, I, do CPC.

No mérito nega-se provimento ao recurso.

O caso configura relação de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor (art. 3º, §2º, CDC) e Súmula 297 do STJ.

Todavia, a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC não é absoluta. O §3º do referido dispositivo estabelece excludentes, dentre elas a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Restou demonstrado que o autor forneceu seus dados pessoais e bancários a pessoa estranha à instituição financeira e realizou operações via aplicativo, transferindo valores a conta de terceiro, sem qualquer conferência junto ao banco. Além disso, não há prova de que o réu tenha autorizado ou participado das tratativas conduzidas pela empresa KRB ou pela pessoa identificada como “Carla Santos”.

Quanto à alegação de que o contato telefônico se originou do número oficial (11) 4004-5280, pertencente a central de relacionamento do Banco Cetelem, é imperioso registrar que tal circunstância não constitui prova inequívoca de vazamento de dados ou falha interna da instituição bancária. □

A tecnologia contemporânea permite, com facilidade técnica e amplamente disseminada entre organizações criminosas, a prática de *spoofing* telefônico (falsificação de identificador de chamadas), mediante a qual fraudadores manipulam o sistema de telefonia para exibir no visor do aparelho receptor número diverso daquele de onde a ligação efetivamente se origina. Trata-se de recurso amplamente utilizado por estelionatários para conferir aparência de legitimidade a suas investidas criminosas, valendo-se de softwares específicos que permitem falsificar o *caller ID* (identificador de chamadas) e fazer com que apareça no telefone da vítima número que inspira confiança, como o da central de atendimento de instituições bancárias.

A jurisprudência do STJ é firme no sentido de que “*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*” (Súmula 479), mas tal responsabilidade pressupõe nexo causal entre a atividade bancária e o dano, o que **não se verifica quando a fraude decorre de conduta exclusiva do consumidor**, que voluntariamente fornece dados e realiza transferências a terceiros.

O autor veio qualificado como professor universitário federal e foi juntado aos autos instrumento contratual consistente em cédula bancária - empréstimo consignado – contendo adesão eletrônica inquestionável, com indicação de geolocalização e selfie, mediante exibição de documento de identidade pessoal (págs. 380/394).

Aplica-se a excludente do art. 14, §3º, II, do CDC, rompendo-se o nexo causal. A falta de cautela do autor, ao seguir instruções de pessoa estranha e efetuar TED para conta diversa, caracteriza culpa exclusiva, afastando o dever de indenizar.

Conforme entendimento pacificado neste E. Tribunal de Justiça:

CONTRATO BANCÁRIO. Empréstimo consignado e cartão de crédito consignado. Ação anulatória e indenizatória. "Golpe da falsa portabilidade". Sentença de procedência. Inconformismo do réu quanto à declaração de inexigibilidade do valor do cartão de crédito consignado e à reparação por danos morais. Valor emprestado transferido para terceiro conforme instruções da estelionatária. Inexistência de defeito na prestação dos serviços. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II do CDC. Danos morais não configurados. Pretensão de redução dos honorários advocatícios sucumbenciais. Inadmissibilidade. Verba honorária fixada conforme artigo 85, § 2º do CPC e tema repetitivo nº 1076 do STJ. Adoção do mínimo legal permitido. Adequação da distribuição dos ônus sucumbenciais. Sucumbência recíproca. Verba honorária devida pela autora em razão do decaimento quanto às pretensões de reparação por danos morais e restituição do valor desembolsado com o cartão de crédito consignado. Apelação parcialmente provida. (TJSP; Apelação Cível 1006734-64.2024.8.26.0565; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de São Caetano do Sul - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/12/2025; Data de Registro: 03/12/2025)

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO "FALSO INTERMEDIÁRIO". Sentença de parcial procedência. Apelação das partes. Relação de consumo configurada. Instituições financeiras que se enquadram no conceito de fornecedor (art. 3º, §2º, do CDC).

Responsabilidade objetiva reconhecida, ressalvada a análise do nex causal em cada situação concreta. IMPROVIDO O APELO DO AUTOR. Ausência de falha na prestação do serviço quanto ao Banco do Brasil. Transferências voluntárias realizadas pelo próprio correntista, mediante autenticação regular. Cumprimento de ordem legítima de pagamento. Inexistência de falha operacional ou defeito sistêmico. Fraude praticada por terceiro em ambiente externo aos canais oficiais da instituição. Fortuito externo caracterizado. STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A. PARCIAL PROCEDÊNCIA. Abertura de conta fraudulenta. Falha de segurança configurada. Comprovação de negligência no processo de abertura e controle da conta utilizada no golpe. Ausência de verificação de autenticidade documental e de mecanismos eficazes de prevenção a fraudes. Violação às normas da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Aplicação da Súmula 479 do STJ. Nex causal demonstrado entre a falha do serviço e o dano experimentado. VALORAÇÃO DA PROVA. Equívoco na sentença de origem. Extratos que não evidenciam movimentação superior a R\$ 80.000,00, como indicado na sentença. Operações pontuais e inferiores. Ausência de comprovação de múltiplas vítimas ou de reiteração delitiva. CULPA CONCORRENTE CARACTERIZADA. Art. 945 do Código Civil. Autor que contribuiu decisivamente para o resultado danoso ao efetuar transferência de vulto a terceiro desconhecido, mediante contato virtual, sem cautela mínima exigível. Vulnerabilidade técnica que não autoriza irresponsabilidade absoluta do consumidor. Redução proporcional da indenização devida. DANOS MORAIS. INOCORRÊNCIA. Participação culposa do autor que afasta a configuração de dano extrapatrimonial indenizável. INDENIZAÇÃO MATERIAL. REDUÇÃO PELA METADE. Fixação em R\$ 14.616,50, corrigidos e acrescidos de juros nos moldes da sentença. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. Aplicação do art. 86 do CPC. Honorários advocatícios readequados. RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO. RECURSO DA RÉ STONE PARCIALMENTE PROVIDO. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1001790-52.2024.8.26.0263; Relator (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Itaí - Vara Única; Data do Julgamento: 02/12/2025; Data de Registro: 03/12/2025)

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS. ALEGAÇÃO DE FRAUDE. CONTRATAÇÃO DIGITAL COMPROVADA. ELEMENTOS TÉCNICOS NÃO IMPUGNADOS. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em exame

1. Trata-se de apelação interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedente o pedido inicial em face do Banco Pan S.A. e parcialmente procedente em face da *corré Meu Procurador Gestão de Relacionamento*, determinando a restituição de valores descontados e fixando indenização por danos morais. O apelante sustenta ter sido vítima de fraude e afirma desconhecer os contratos de empréstimo consignado, requerendo a declaração de inexistência das obrigações assumidas e a condenação do banco ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 15.000,00, além de tutela antecipada recursal para cessar os descontos. II. Questão em discussão

2. Há duas questões principais em discussão: (i) saber se houve efetiva contratação dos empréstimos consignados e se o banco recorrido demonstrou a autenticidade dos instrumentos, afastando a alegação de fraude e de falha na prestação do serviço; (ii) saber se há responsabilidade civil do banco pelos descontos realizados, com consequente dever de indenizar moralmente, ou se se configura a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. III. Razões de decidir

3. A preliminar de ausência de dialeticidade foi corretamente afastada, porquanto o apelo apresenta fundamentação mínima apta a demonstrar pretensão recursal e intenção inequívoca de reforma, conforme entendimento consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça. 4. A responsabilidade do fornecedor de serviços bancários é objetiva (art. 14 do CDC), podendo ser afastada mediante demonstração de inexistência de defeito na prestação do serviço ou de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. 5. O banco recorrido apresentou documentação completa dos contratos, incluindo assinaturas digitais autocomprovadas por *selfie*, registro de data e hora, metadados de geolocalização, número de IP, porta lógica e demais elementos técnicos. Tais elementos não foram impugnados de modo específico pelo apelante. 6. O próprio autor admitiu ter fornecido seus dados e documentação pessoal à *corré Meu Procurador*, o que evidencia a intervenção de terceiros na cadeia causal, sem qualquer demonstração

de falha sistêmica do banco ou vazamento de dados. Ausente prova de atos imputáveis à instituição financeira, aplica-se a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, II, do CDC. 7. Diante da regularidade documental e da inexistência de ilícito, não se caracteriza dano moral. O mero desconforto decorrente da contratação realizada mediante intermediação fraudulenta de terceiro não gera responsabilidade para o banco quando ausente falha do serviço. 8. Precedentes do STJ e do TJSP confirmam que, em casos de fraude do tipo "phishing" ou repasse voluntário de dados pelo consumidor, afasta-se o dever de indenizar da instituição financeira quando não comprovada falha sistêmica ou vazamento de informações. IV. Dispositivo e tese Recurso desprovido. Mantém-se integralmente a sentença quanto à improcedência dos pedidos contra o banco recorrido. Tese de julgamento: "A apresentação de elementos técnicos de autenticação digital (selfie, metadados, geolocalização, IP, data e hora) comprova a regularidade da contratação quando não especificamente impugnados pelo consumidor. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras (art. 14 do CDC) é afastada quando demonstrada culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, sem prova de falha na segurança ou vazamento de dados. Não configurado ato ilícito imputável à instituição financeira, é indevida a condenação por danos morais". Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, caput e §3º, II; CPC, arts. 373, I; 489, §1º, IV; 98, §§2º e 3º; 1.025; 85, §11. Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt no REsp nº 1.587.645/MG, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti; STJ, REsp nº 2.015.732/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 20/06/2023; TJSP, Apelação Cível nº 1000393-49.2025.8.26.0383, Rel. Léa Duarte, Núcleo de Justiça 4.0, j. 17/10/2025. (TJSP; Apelação Cível 1030068-26.2022.8.26.0007; Relator (a): Ricardo Hoffmann; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional VII - Itaquera - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/11/2025; Data de Registro: 01/12/2025)

CONTRATO BANCÁRIO. Empréstimo consignado. Ação declaratória de inexistência parcialmente procedente. Inconformismo do autor. Golpe da falsa portabilidade. Proposta de contratação via "WhatsApp" ofertada pela corré Pegasus, a pretexto de atuar como correspondente bancário. Transcrição parcial das mensagens trocadas que enseja dúvidas sobre a verossimilhança das alegações do consumidor.

Autor que admite abertura de conta bancária, formalização do contrato e assinatura por biometria facial, conforme instruções da corrê. Ausência de provas da condição de correspondente bancária ou representante do banco. Alegações de vício de consentimento não comprovadas. Valor liberado em conta de titularidade do autor. Transferência de parcela da quantia para corrê Pegasus, conforme instruções por telefone e contrato de cessão de débito, sem intervenção do banco réu. Fraude bancária inexistente. Culpa exclusiva do consumidor e de terceiro (art. 14, § 3º, II do Código de Defesa do Consumidor). Excludente de responsabilidade. Precedentes. Apelação desprovida. (TJSP; Apelação Cível 1016524-40.2023.8.26.0005; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional V - São Miguel Paulista - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/12/2025; Data de Registro: 03/12/2025)

Assim, reconhecida a culpa exclusiva do apelante e ausente prova de conduta ilícita do banco, inexistente fundamento para condenação do apelado ao pagamento de indenização por dano moral.

Não há que se falar em restituição, pois o valor do empréstimo foi efetivamente creditado na conta do autor, que dele se beneficiou, ainda que posteriormente tenha transferido a terceiro. Eventual prejuízo decorreu de ato voluntário do consumidor, não imputável ao banco.

Também não se vislumbra hipótese de majoração da multa (a tutela foi revogada) ou condenação por litigância de má-fé, pois não há prova de conduta dolosa do apelado.

Ante o exposto, pelo voto **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, mantendo integralmente a respeitável sentença.

Nos termos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais para 12% (doze por cento) do valor corrigido da causa.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes poderá ensejar a imposição da multa prevista pelo artigo 1026, §2º, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

THOMAZ CARVALHAES FERREIRA

Relator