



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000016725

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024438-22.2023.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante/apelado BANCO PAN S/A, é apelada/apelante LEODETE PEREIRA DA ROCHA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente), MIGUEL PETRONI NETO E DÉCIO RODRIGUES.

São Paulo, 27 de janeiro de 2026.

PAULO ALCIDES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 55775

APELAÇÃO CÍVEL: 1024438-22.2023.8.26.0114

COMARCA: CAMPINAS

APELANTE: BANCO PAN S.A.

APELADO: LEODETE PEREIRA DA ROCHA

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. “Golpe da portabilidade de empréstimo”. Parcial procedência. Inconformismo do demandado. Evidenciada a relação de consumo, devendo o requerido responder pelos prejuízos sofridos pela demandante. Aplicável o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Fraude perpetrada por correspondente bancário do réu, o qual, apesar de receber a maior parte do valor creditado à autora, não efetuou a portabilidade de dois contratos de empréstimo firmados com outras instituições financeiras. Responsabilidade objetiva. Falha na prestação dos serviços. Fortuito interno. Nulidade do contrato. Dever de devolução das importâncias descontadas, admitida a compensação com o remanescente do empréstimo. Correção monetária a contar de cada desconto. Juros de mora. Questão de ordem pública e que não implica em 'reformatio in pejus'. Computo a contar do evento danoso. Dano moral 'in re ipsa'. Indenização deve ser proporcional à gravidade da conduta lesiva e suas consequências. Razoável o valor de R\$ 10.000,00. Correção monetária desde o arbitramento e juros de mora a partir de cada cobrança irregular. Inteligência das Súmulas 43, 54 e 362 do E. STJ. Sentença reformada.
RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

BANCO PAN S.A. interpõe recurso de apelação contra a r. sentença (fls. 208/215), proferida na ação de indenização por danos materiais e morais proposta por LEODETE PEREIRA DA ROCHA, que julgou procedente em parte o pedido, para declarar inexistente/nulo o contrato de empréstimo n. 35718885, com determinação de exclusão dos cadastros/averbações pelo INSS, e condenar o réu a restituir à autora, todas as parcelas descontadas de seu benefício, de forma



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

simples, devidamente corrigidas desde os desembolsos e acrescidos de juros de mora a contar da citação, bem como a pagar indenização pelos danos morais sofridos, no importe de R\$ 10.000,00, com correção monetária a partir do arbitramento e juros desde o evento danoso.

Sustenta, em síntese, existir excludente de responsabilidade, pois se trata de culpa exclusiva de terceiro. Afirma, após a aprovação do contrato, que os valores foram liberados na conta bancária de titularidade da requerente. Argumenta ter sido vítima também, acrescentando não terem sido comprovados os fatos constitutivos do direito da demandante. Aduz não ser possível a devolução dos valores já pagos, ante a validade da contratação. Pleiteia a compensação com o valor disponibilizado na conta da autora. Considera inexistente o abalo moral. Alternativamente, pretende a redução do valor arbitrado e que os juros sejam computados a contar do arbitramento (fls. 221/240).

Contrarrazões (fls. 293/304).

É o relatório.

Trata-se de ação proposta contra instituição financeira, na qual a requerente, consoante a r. sentença, fundamenta seu pedido nos seguintes fatos: *"possuía dois empréstimos consignados contratados junto ao Banco C6 e ao Banco Bradesco e, em meados de junho de 2022, recebeu uma ligação de um empresa que atua como correspondente da ré, oferecendo uma redução na parcela dos dois empréstimos, com troco de R\$ 1.250,00. Acontece que os descontos de todos os empréstimos se mantiveram, levando-a a concluir pela ocorrência de fraude. Disse que precisou fazer um novo empréstimo para poder pagar esse obtido junto à ré, visto que o pagamento dos dois*

primeiros já eram o seu limite e que sua real intenção era reduzir o valor dos empréstimos anteriores. Acrescentou que a inclusão de um terceiro empréstimo implicou problemas financeiros e que a fraude causou-lhe um abalo psicológico tão grande que seus cabelos começaram a cair por estresse.”

Inicialmente, salienta-se, muito embora o ilícito tenha sido praticado por terceiro, restou evidenciada a relação de consumo existente entre as partes, devendo o réu responder pelos prejuízos causados por seu correspondente bancário.

Isto porque o art. 14 do CDC define, como objetiva, a responsabilidade do fornecedor por defeitos na prestação dos serviços.

Incide, no caso, a inversão do ônus da prova, cabendo ao réu demonstrar a inexistência do direito postulado.

No caso, os eventos narrados evidenciam a prática conhecida como “golpe da portabilidade de empréstimo”, no qual a consumidora, em contato com o correspondente bancário da instituição financeira, acredita estar contratando a portabilidade de empréstimo existente perante outros bancos, com condições mais vantajosas; assim, ao receber o numerário depositado pelo requerido, transfere a maior parte do dinheiro para a conta de empresa indicada pelo agente financeiro com a finalidade de ser utilizado para quitar o empréstimo objeto da portabilidade e ainda fica com o saldo remanescente (“troco”).

A princípio, possível acreditar ter havido culpa exclusiva da vítima, com excludente da responsabilidade do demandado.

Entretanto, na espécie, como consignado no r. *decisum* monocrático, a fraude começou pela atuação de um preposto do requerido, a “Reallis Consultoria Financeira”, sendo certo que o próprio réu reconhece em sua contestação que o contrato foi formalizado através de um correspondente bancário.

Como consignado pelo d. Juízo de primeiro grau:

“(...) conforme mensagens de WhatsApp acostadas às fls. 44/47, é possível concluir que a proposta do suposto preposto do réu era renegociar os dois contratos de empréstimos consignado mantidos com o Banco C6 e Banco Bradesco.

Tanto que indicou as parcelas mensais de cada um, quais sejam R\$ 218,95 e R\$ 295,33, respectivamente - mesmos valores indicados no informativo do INSS (fls. 37) – as quais seriam reduzidas para R\$ 109,00 e R\$ 107,00. A promessa de “troco” também ocorreu.

Apesar da negociação ter sido com a empresa Reallis Consultoria Financeira, é certo que ela se utilizou de documentos da autora para fazer empréstimo consignado junto ao Banco Pan, que não tomou qualquer medida de cautela para evitar a fraude.

Logo, resta caracterizado que a intenção precípua da autora nunca foi contrair novo empréstimo consignado.” (fls. 210/211).

De rigor observar que a quase totalidade da importância creditada na conta corrente da autora (R\$ 6.620,55 – fl. 85) em 21.06.2022, foi utilizada na mesma data para, sob



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

orientação do correspondente bancário, pagamento de um boleto bancário no montante R\$ 5.370,55, a favor de PG Consultoria Financeira, para que a portabilidade se concretizasse (fls. 62, 64, 67 e 85/87).

Anote-se, ainda, que esse correspondente encaminhou, para assinatura da requerente, o “instrumento particular de prestação de serviços c/c transação de crédito e dívida”, celebrado com PG Consultoria Financeira” (fls. 80/84), o que a levou a concluir pela legitimidade do negócio jurídico.

Assim, não obstante a fraude perpetrada por terceiros, fato inteiramente alheio para a consumidora, insere-se dentre os riscos inerentes à própria exploração dos serviços prestados pelo réu, o qual não pode se eximir da responsabilidade pela falta de segurança de suas operações financeiras.

Restou incontroverso que a demandante acreditou estar formalizando a portabilidade e não a contratação de um novo empréstimo consignado, seguindo à risca as orientações que resultaram em fraude, sendo evidente o vício de consentimento.

Além disso, o E. Superior Tribunal de Justiça, sob a sistemática dos recursos repetitivos, uniformizou o entendimento de que: *“as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno”* (REsp n. 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 12-09-2011, STJ).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tal posição foi consolidada através da Súmula n. 479 dessa Corte Superior: "*as instituições financeiras respondem pela segurança das operações realizadas pelos seus clientes*", sendo irrelevante discutir, nos casos de fraude bancária, se a instituição financeira agiu com culpa.

Portanto, o banco é responsável pelo evento danoso.

Nesse sentido, precedente deste Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C.C. INDENIZATÓRIA POR DANO MORAL - "Golpe da portabilidade de empréstimo" - Sentença de parcial procedência - Insurgência do réu - Ilegitimidade passiva - Não ocorrência - Teoria da asserção - Preliminar afastada - Relação de consumo - Autora orientada por golpista que permitiram a contratação de empréstimo, pela via eletrônica, junto ao réu - Necessidade de quitação do mútuo portado que justificou a orientação da autora a transferir a correspondente bancário do réu o crédito recebido, consumando-se o golpe - Responsabilidade objetiva - Súmula 479, STJ - Risco da atividade - Instituição financeira que deve ser responsabilizada pelas facilidades colocadas à disposição do consumidor e eventual falta de segurança das operações financeiras - Fraude incontroversa - Dever de indenizar reconhecido. DANO MORAL - Ocorrência - Transtornos que ultrapassaram o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mero aborrecimento - Indenização fixada em R\$ 6.000,00 (cinco mil reais) - Importância que traduz corretamente o grau e tipo da ofensa perpetrada, bem como a extensão dos danos causados - Fixação da multa por descumprimento - Inteligência do que disposto no art. 537, caput e §1º, do CPC - Valor que só será devido em caso de descumprimento da ordem judicial - Medida que visa assegurar a efetividade da prestação jurisdicional - Quantia arbitrada que se mostra adequada e suficiente a obrigar a requerida a cumprir a obrigação imposta - Termo inicial de incidência dos juros de mora - Responsabilidade extracontratual resultante de prática de ato ilícito - Incidência da data do evento danoso - Entendimento consolidado pela Súmula 54 do E. Superior Tribunal de Justiça - Sentença de procedência reformada nesse ponto, de ofício - RECURSO NÃO PROVIDO, com observação. (Apel. n. 1030646-41.2021.8.26.0001, 38ª Câmara de Direito Privado, rel. des. Lavíniói Donizetti Paschoalão, j. em 23.01.2023)

Considerando que a relação jurídica foi declarada nula, as partes devem retornar ao *status quo ante*.

Consequentemente, uma vez que a cobrança não se reveste de legitimidade, deve a instituição financeira ser responsabilizada pelos prejuízos causados à autora, mediante a devolução dos valores pagos indevidamente, acrescidos de correção monetária desde cada desconto pela Tabela Prática



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

deste Tribunal de Justiça, de acordo com a Súmula n. 43 do STJ: *"Incide correção monetária sobre dívida por ato ilícito a partir da data do efetivo prejuízo."* Com a entrada em vigor da Lei n. 14.905/2024, a atualização monetária será de acordo com o IPCA.

Diante da inexistência da contratação apontada, os juros moratórios, questão de ordem pública e que não implica em reformatio in pejus, *"fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual"* (Súmula 54 do STJ). A taxa será de 1% ao mês; a partir de 28.08.2024, os juros moratórios corresponderão à taxa SELIC deduzido o IPCA, conforme estabelecido no artigo 406, § 1º, do Código Civil, alterado pela Lei n. 14.905/2024.

Por certo que inexistente o dever de devolver, por parte da demandante, a importância de R\$ 5.370,55, transferida ao correspondente bancário do réu para quitação dos empréstimos contraídos perante o Bradesco e o Banco C6.

Todavia, com o escopo de afastar o enriquecimento sem causa, possível a compensação (art. 368 do Código Civil) do montante a ser devolvido pelo banco com o remanescente de R\$ 1.250,00, depositado na conta corrente da autora, o qual deverá ser atualizado monetariamente pela Tabela Prática deste E. Tribunal de Justiça, por se tratar de mera recomposição da moeda, mas sem incidência de juros, em razão da inexistência de mora da requerente.

O abalo moral é evidente, pois a fraude perpetrada pelo correspondente bancário do requerido ocorreu *in re ipsa*, ou seja, por força dos fatos verificados, tendo extrapolado a esfera do mero aborrecimento.

No que se refere ao quantum reparatório,

sabe-se que a indenização deve ser proporcional ao prejuízo sofrido pela vítima, à intensidade da culpa do agente e à capacidade econômico-financeira das partes; deve compensar o ofendido sem ocasionar o indesejado enriquecimento sem causa ou o empobrecimento do agressor.

Além disso, a condenação precisa desencorajar eventual reiteração do fato, como preconiza a teoria do desestímulo.

Atentando-se a esses parâmetros, considero razoável o valor arbitrado em R\$ 10.000,00, quantia adequada para reparar o prejuízo imaterial e punir o réu, levando-se em conta sua conduta negligente, sua capacidade econômica e o grau de intensidade do dano cometido.

Nesse sentido:

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da autora. Empréstimos consignados em benefício previdenciário. Contratações impugnadas pela autora. O banco que, citado, não apresentou contestação, sendo aplicáveis os efeitos da revelia. Controvérsia recursal restrita à existência de danos morais passíveis de indenização. Danos morais configurados. Valor da indenização fixado em R\$10.000,00, em razão dos descontos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indevidos em verba alimentar e do desgaste imposto à consumidora para solução caso. Sentença parcialmente reformada para condenar o requerido ao pagamento de indenização por danos morais. Recurso parcialmente provido. (Apel. nº1004593-17.2022.8.26.0218, rel. des. Régis Rodrigues Bonvicino, j. em 19.06.2023)

A correção monetária deve incidir a partir do arbitramento (data da sentença), consoante orientação do C. STJ consolidada na Súmula 362, utilizando-se como referência a Tabela Prática deste Tribunal.

Os juros moratórios, por sua vez, "*fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual*" (Súmula 54 do STJ).

Concluindo, a r. sentença é reformada nos termos da fundamentação supra.

Por derradeiro, para evitar a costumeira oposição de embargos declaratórios voltados ao prequestionamento, tenho por discutidos neste grau de jurisdição todos os dispositivos legais citados e argumentos deduzidos no recurso interposto.

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

PAULO ALCIDES AMARAL SALLES
Relator