



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000216080**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000367-73.2022.8.26.0248, da Comarca de Indaiatuba, em que são apelantes BANCO C6 CONSIGNADO S/A, BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, NC INTERMEDIações DE NEGÓCIOS LTDA e M F SILVA INFORMAções CADASTRAIS ME, é apelada PATRICIA DOS SANTOS RODRIGUES (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso da corré Ricco Consiga e negaram provimento aos dos demais corréus. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente sem voto), NELSON JORGE JÚNIOR E SIMÕES DE ALMEIDA.

São Paulo, 13 de março de 2026.

**FRANCISCO GIAQUINTO**

**relator**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº : 50319**

**APEL. Nº : 1000367-73.2022.8.26.0248**

**COMARCA: INDAIATUBA**

**APTE. : RICCO CONSIGA INTERMEDIações DE NEGóCIOS LTDA,  
BANCO SANTANDER BRASIL S/A, MF SILVA INFORMAções CADASTRAIS  
ME e BANCO C6 CONSIGNADO S/A**

**APDA. : PATRÍCIA DOS SANTOS RODRIGUES**

\*Ação declaratória de inexistência da relação jurídica c.c. indenização por danos morais – Alegação de que a autora foi vítima de fraude no ato da contratação de empréstimo consignado com o Banco C6 Consignado, resultando em condições diversas das oferecidas no ato da proposta, além de indevida contratação do cartão de crédito consignado, com o Banco Olé Bonsucesso – Sentença de procedência.

Recurso da corré Ricco Consiga Intermediações de Negócios Ltda – Alegação de ilegitimidade passiva ad causam – Cabimento – Corré alegou foi vítima de fraude pela qual terceiros estariam se apresentando como seus representantes oferecendo empréstimos a consumidores – Operações impugnadas pela autora foram intermediadas por pessoa jurídica distinta, com a qual não mantém qualquer relação jurídica – Autora, diante do conjunto probatório, anuiu à exclusão da corré Ricco do polo passivo da demanda – Ilegitimidade passiva ad causam evidenciada – Extinção do processo, sem resolução de mérito, com fundamento no art. 485, VI, do CPC – Recurso provido.

Recurso dos corréus Banco C6 Consignado, Banco Santander e MF Silva Informações Cadastrais – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Responsabilidade objetiva e solidária entre as instituições financeiras e o correspondente bancário, com base nos arts. 7º, parágrafo único, 14, 25, §1º e 34, todos do CDC – Conjunto probatório a corroborar a versão da autora na inicial, no sentido de que recebeu do correspondente bancário dos requeridos oferta diversa daquelas constantes do contrato de empréstimo consignado efetivamente pactuado com o Banco C6 Consignado, sendo o contrato de cartão de crédito consignado celebrado sem o seu conhecimento e consentimento com o Banco Olé Bonsucesso – Requeridos que não se desincumbiram do ônus de comprovar teve a requerente prévio acesso às cláusulas dos contratos, não demonstrando consentimento livre e esclarecido quanto às contratações – Contrato de cartão de crédito consignado anulado, com determinação de revisão do contrato de empréstimo consignado para fazer prevalecer as condições da oferta – Inteligência dos arts. 30 e 35 do CDC – Sentença mantida – Recurso negado.

Danos morais – Ocorrência – Contratação de empréstimo consignado em condições diversas daquelas veiculadas na oferta, com contratação de cartão de crédito consignado por dolo, com descontos indevidos no benefício previdenciário da autora – Danos morais evidenciados com o próprio fato ilícito da violação (*damnum in re ipsa*) – Indenização arbitrada em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, segundo a extensão do dano – Sentença mantida – Recursos negados.

Recurso da corrê Ricco Consiga provido, negado o apelo dos demais corrêus.\*

Trata-se de ação de ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c. indenização por danos morais proposta por **PATRÍCIA DOS SANTOS RODRIGUES** em face de **BANCO C6 CONSIGNADO S/A e OUTROS**, julgada **procedente** pela r. sentença de fls. 569/575, declarando a nulidade do contrato 871193999-4 celebrado com o Banco Olé, bem como para determinar a revisão do contrato 01011031859 celebrado com o Banco C6, condenando todos os corrêus, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais à autora, no valor de R\$10.000,00, com correção monetária da sentença e juros de mora de 1% ao mês da citação, além de custas processuais e honorários de sucumbência arbitrados em 15% do valor da causa.

Apela o corrêu Ricco Consiga Intermediações de Negócios Ltda (fls. 583/595), alegando preliminar de ilegitimidade passiva *ad causam*, pois conforme consta dos contratos juntados aos autos, as contratações foram intermediadas pela empresa MF Silva, CNPJ 21.577.696/0001-93, sem qualquer relação jurídica com o corrêu. No mérito, alega não possui em seu quadro de consultores funcionária chamada Mariana Silva, que supostamente teria intermediado as contratações entre as instituições financeiras e a autora. Assevera que todas as suas ligações são gravadas e ficam à disposição dos clientes e também do Poder Judiciário, sempre que necessário e não consta contato com a requerente. Sustenta que os fatos narrados caracterizam mero aborrecimento, insuscetível de gerar indenização por danos morais. Alternativamente, pugna pela redução do valor arbitrado a tal título. Caso de condenação da autora ao pagamento de multa por litigância de má-fé.

Apela o corrêu Banco Santander Brasil S/A (fls. 601/611) defendendo a validade da contratação de cartão de crédito consignado realizada com a parte autora, em ambiente digital, sendo adotadas todas as cautelas no ato de sua celebração, esclarecendo os trâmites para validação da operação. Sustenta que os termos da contratação constavam claramente do instrumento assinado pela autora, ressaltando foi disponibilizado à autora saque no valor de R\$4.788,00, efetivamente creditado em sua conta, razão pela qual legítimos os descontos em seu benefício previdenciário, não havendo que se falar no reconhecimento da nulidade da contratação tampouco de danos morais. Defende,

alternativamente, a redução do valor arbitrado a tal título.

Apela também a corré MF Silva Informações Cadastrais ME (fls. 619/628) alegando não comprovada a ocorrência dos danos morais. Assevera que, cancelados os contratos, as partes retornaram ao *status quo ante*, inexistindo danos morais. Alternativamente, entende caso de redução do valor arbitrado a tal título.

Apela também o Banco C6 Consignado (fls. 640/652) defendendo a regularidade da contratação do empréstimo consignado celebrado pela autora, mediante contratação em ambiente digital. Alega que todas as cláusulas foram esclarecidas à requerente antes da contratação, com sua expressa anuência de maneira válida em 29/06/2021, aquiescendo com o recebimento de crédito de R\$22.135,19, para pagamento em 84 prestações mensais de R\$573,08, com conhecimento das taxas de juros praticadas por mês e por ano, custo efetivo total da operação e encargos incidentes na hipótese de inadimplemento. Houve mero arrependimento tardio aos termos da contratação, que não pode ser confundir com desacordo comercial, devendo prevalecer o quanto pactuado entre as partes, em atenção ao princípio *pacta sunt servanda* e aos princípios da boa-fé e transparência. Assim, defende a validade da contratação, postulando pelo afastamento de sua condenação por danos morais.

Recursos preparados (fls. 596/597, 614/615, 629/630 e 654/655) e respondidos (fls. 635/639, 656/660, 661/664).

É o relatório.

### **VOTO.**

Trata-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c. indenização por danos morais, alegando a autora foi vítima de fraude no ato da contratação do empréstimo consignado nº 010110310859 com o Banco C6 Consignado, resultando em condições diversas das oferecidas no ato da proposta, além de indevida contratação do cartão de crédito consignado nº 871193999-4, com o Banco Olé Bonsucesso.

Narrou a autora, na inicial, em 29/07/2021, recebeu contato telefônico de pessoa que se apresentou como Mariana Silva, funcionária da CN Intermediações de Negócios Ltda, oferecendo-lhe empréstimo consignado em condições vantajosas, com as quais consentiu.

Alegou que a proposta previa a liberação de valor líquido de R\$25.000,00 pelo Banco C6, para pagamento em 84 prestações mensais fixas de R\$441,32, com taxas de juros de 1% ao mês.

Sustenta que as tratativas ocorreram inteiramente via WhatsApp e, após envio de documentos de identificação da parte autora, recebeu link para validação por meio de biometria facial, necessária para formalização do contrato.

A requerente afirma que, após o procedimento, foi creditada apenas a quantia de R\$22.135,19 e, ao questionar a preposta sobre a diferença, foi informada que houve um “erro na validação da operação” e que novo link seria enviado para a liberação do saldo remanescente.

Assim, sob pretexto de suprir a falha da validação da operação anterior, foi induzida a acessar novo link, realizar segundo desbloqueio facial, que resultou em um crédito de R\$4.788,00 em sua conta corrente, valor inclusive superior ao necessário para completar os R\$25.000,00 inicialmente ofertados.

No entanto, dias após, ao consultar extrato de seu benefício previdenciário, identificou que, na verdade, o acesso ao segundo link enviado pela preposta não serviu para complementar valores do primeiro empréstimo, mas sim para realizar a contratação de cartão de crédito consignado com o Banco Olé Bonsucesso, sem o seu consentimento, no valor de R\$4.788,00, com descontos a título de RMC.

Descobriu também que o empréstimo efetivamente contratado com o Banco C6 tinha condições diversas daquelas constantes da proposta recebida via WhatsApp, pois além do crédito de valor divergente R\$22.135,19 (ao invés de R\$25.000,00), estavam previstas 84 parcelas de R\$573,08 (ao invés de R\$441,32), com juros de 2,16% ao mês (ao invés de 1% ao mês).

Alega, ainda, que recebeu cartão de crédito do Banco Olé, confirmando a indevida contratação do cartão de crédito consignado em seu nome.

Ressalta que não teve prévio acesso às disposições contratuais no ato da celebração, recebendo link apenas para validação da biometria facial, de modo que não pôde se certificar se os termos contratuais eram compatíveis com a proposta ofertada.

Alegou que, mesmo após a verificação do ocorrido, solicitou inúmeras vezes aos réus cópia dos contratos, não recebendo os respectivos instrumentos.

Concluiu ter sido vítima de dolo por omissão e engodo por parte das instituições e seus correspondentes bancários, pretendendo a anulação dos contratos ou, alternativamente, a sua revisão a fim de que prevalecer a proposta com a qual efetivamente anuiu, condenando os réus, solidariamente, ao pagamento de R\$20.000,00 a título de danos morais.

O Banco Santander Brasil, na qualidade de sucessor do Banco Olé Consignado S/A apresentou contestação (fls. 162/168) defendendo a integral regularidade da contratação, celebrada em ambiente digital, defendendo que a operação foi realizada via correspondente bancário mediante rígidos protocolos de segurança que incluem o aceite via SMS e a validação por biometria facial. O réu refuta a tese de vício de consentimento, afirmando que a autora agiu de modo consciente ao firmar o Contrato de Cartão de Crédito

Consignado nº 224555891 em julho de 2021. Aduz que o contrato é claro quanto à natureza da operação contratada, usufruindo a autora do valor creditado em sua conta corrente, motivo pelo qual deveria se reconhecer a ausência de falha na prestação de serviços, julgando improcedente a ação.

Ao contestar, o Banco C6 Consignado (fls. 175/216) defendeu a regularidade da contratação do empréstimo consignado nº 010110310859, celebrado em 29/06/2021, contratado em ambiente digital, mediante a utilização de biometria facial, de modo a garantir confiabilidade à operação. Alegou a ausência de falha na prestação de serviços, refutando a tese de vício de consentimento e falha no dever de informação, refutando a tese de que a autora foi ludibriada, pois teve prévio acesso a todas as condições da cédula de crédito bancário, incluindo o valor líquido disponibilizado, os encargos incidentes sobre a obrigação e a quantidade e valor de cada parcela, havendo anuência de forma consciente e voluntária. Assevera, ainda, não pode ser responsabilizado por comunicação realizada pela autora com terceiros, em canal não oficial do Banco réu, veiculando oferta diversa da contratada. Aduz que a hipótese, na verdade, é de arrependimento exercitado fora do prazo legal, não havendo danos a indenizar.

A corrê Ricco Consiga também contestou (fls. 342/356) alegando preliminar de ilegitimidade passiva ad causam, argumentando não participou da intermediação do contrato de empréstimo objeto da lide. Alega que o contrato juntado pelo Banco C6 Consignado identifica como correspondente bancário a empresa MF Silva, CNPJ 21.577.696/0001-93, sem qualquer relação jurídica com o corrêu. Os contatos feitos por sua empresa ocorrem exclusivamente por seus canais oficiais, com ligações gravadas, não figurando em seu quadro de consultores a funcionária Mariana Silva. Foi vítima de golpe por terceiros que, de má-fé, utilizaram indevidamente os dados de sua empresa, comparecendo o seu administrador no Departamento Estadual de Investigações Criminais para registrar boletim de ocorrência sobre os fatos. No mérito, defende a ausência de ato ilícito de sua empresa, postulando pela improcedência da ação, com condenação da autora ao pagamento de multa por litigância de má-fé, em razão das falsas alegações sobre sua empresa.

A autora apresentou réplica (fls. 425/431, 432/436, 437/439), defendendo a invalidade das contratações digitais, reiterando a tese ventilada desde a inicial no sentido de que o aplicativo usado para captura de biometria facial não exibia o conteúdo das cláusulas contratuais no momento da foto, impedindo ciência plena do que estava assinando. Ressalta que as telas sistêmicas e logs apresentados pelos bancos foram produzidos unilateralmente e não suprem a necessidade de um instrumento contratual devidamente assinado, seja física ou digitalmente, com termos claros, prova esta que não veio para os autos. No tocante ao contrato de cartão de crédito consignado, semelhantemente, nega ter realizado saque de maneira voluntária, alegando que acessou link a pretexto de complementar o valor faltante na primeira operação, em decorrência de “erro de validação”.

Especificamente com relação à contestação da corrê Ricco Consiga,

a autora alegou que a ação foi ajuizada com base nos elementos que dispunha, a partir das informações veiculadas pela pessoa com a qual fez as negociações, que alegou atuar como representante da CN Intermediações de Negócios Ltda, cuja razão social foi alterada para Ricco Consiga Intermediações de Negócios Ltda. No entanto, diante das informações constantes dos contratos juntados aos autos, concordava com a exclusão da corrê do polo passivo da demanda, com sua substituição pela empresa MF Silva no polo passivo da demanda.

Após anuência dos demais corrêus, a empresa MF Silva Informações Cadastrais contestou (fls. 489/501), alegando atua como correspondente bancário em parceria com lojistas, sendo estes os reais responsáveis pela captação de clientes e formalização dos contratos de empréstimo. No caso, os contratos impugnados na inicial foram celebrados por intermédio da empresa JLMVIP Promotora (CNPJ 26.868.444/0001-37), cabendo a este parceiro exclusivamente o atendimento da cliente, veiculação da proposta e formalização do aceite no sistema do Banco réu. Aduz que a aprovação e liberação do crédito, bem como sua averbação no benefício previdenciário são etapas exclusivas da instituição financeira, não cabendo ao correspondente qualquer ingerência. Defende a validade das contratações, postulando pela improcedência da ação e, em caso de procedência, condenação da autora à restituição do valor creditado em sua conta.

Após a realização de audiência de instrução, com depoimento pessoal da parte autora, foi proferida a r. sentença de procedência da ação, assim fundamentada:

*“Afasto a alegação de ilegitimidade passiva ofertadas pela segunda, pois as condições da ação, na esteira do que dispõe a teoria da asserção, são examinadas em abstrato, diante dos fatos articulados na inicial (in status assertionis). Neste sentido: "as condições da ação são verificadas em abstrato, tomando-se por verdadeiras as assertivas do demandante na petição inicial" (REsp 1324430/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª turma, j. 19/11/2013). Da narrativa fática insculpida na vestibular decorre a pertinência subjetiva das Requeridas com a lide, merecendo o feito prosseguir para que se apure, sob a ótica da legislação regente, sua eventual responsabilidade, sendo que a correção ou não da imputação atine ao mérito da ação e, como tal, será analisada.*

*Ademais, mesmo a segunda ré figura como intermediadora na contratação e se coloca na cadeia da relação de consumo.*

*Ainda em sede preliminar, rejeito a alegação de falta de interesse de agir, pois a pretensão aventada pela Autora necessita da intervenção de órgão jurisdicional, tanto que foi controvertida pelas Requeridas, pelo que está presente a necessidade e utilidade do ajuizamento da demanda para o fim colimado. Frise-se, outrossim, que a prévia tentativa de composição administrativa não representa condição indispensável para o ingresso e prosseguimento da presente ação, visto que solução diversa significaria verdadeira afronta ao princípio da inafastabilidade da jurisdição (art.5º, inc. XXXV, da Constituição Federal), o qual, conforme ensina Marcus Vinicius Rios Gonçalves, "(...) não pode sofrer restrições estranhas à ordem processual, como a que condicione o direito de ação ao prévio esgotamento das vistas administrativas (...)"*

*(Direito Processual Civil Esquematizado, 7ª ed., Saraiva, 2016).*

*Não havendo questões preliminares a serem enfrentadas e, tampouco, vícios ou irregularidades que maculem o processo, passo ao julgamento do *meritum causae*. A ação é procedente. Como antecipado nos autos, a relação jurídica base que confere substrato à pretensão da autora deve ser considerada como relação de consumo (Súm. 297, do C. Superior Tribunal de Justiça), tendo em vista o disposto no art. 17, do Código de Defesa do Consumidor. É evidente que os fatos por ela narrados colocam-na como vítima do serviço prestado pelas Requeridas. Assim, justifica-se que ao(à) autor(a) seja conferida a proteção trazida pelo Código de Defesa do Consumidor, por tratar-se, em expressão consagrada na doutrina e na jurisprudência, de consumidor por equiparação (*by standard*). Dessa forma, a questão debatida nos autos deve ser apreciada em consonância com as normas consumeristas. Anoto que as peculiaridades existentes nestes autos fazem com que seja de rigor a aplicação da inversão do ônus da prova estampado no artigo 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/90.*

*Fica evidenciado que a autora foi levada erro no ato da contratação. Os réus não juntaram o contrato nos autos. Ademais, a contratação foi feita pela modalidade digital ou virtual. A autora juntou nos autos exaustiva documentação por meio da qual correspondente financeiro dos bancos réus demonstram que foi prometida a ela a liberação de R\$ 25.000,00 a serem pagos em 84 parcelas de R\$ 441,32 mediante desconto em folha de pagamento. Essa foi a real contratação que aderiu a autora. Nada mais fora disso. Portanto, se afigura abusiva e ilegal a concessão de valor menor e ainda por parcelas maiores ao contratado. Mais abusiva ainda a emissão de um cartão de crédito sem consentimento da autora e no qual foi lançado como novo crédito. Realmente, os créditos concedidos e os descontos praticados não correspondem a pactuação inicial realizada pelas partes, tendo em vista as conversas apresentadas. E a oferta levada ao consumidor pelo correspondente bancário contrato pelo banco o vincula ao contrato. Importa destacar que a relação existente entre as partes possui cunho consumerista, de modo que deve haver proteção em relação a parte hipossuficiente e, como todo negócio jurídico, a boa-fé deve ser valorizada. Logo, é possível concluir que os requeridos não se desincumbiu de comprovar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito autoral, ônus que lhe competia por força regra contida no art. 373 do CPC, de forma que deve ser mantida a sentença para a procedência dos pedidos.*

*Em relação ao dano moral, como é cediço, o acolhimento do pleito indenizatório depende da verificação da conduta lesiva, do dano, do nexo de causalidade entre eles e da culpa ou dolo do ofensor. Tratando-se de relação jurídica de natureza consumerista, regida pelo Código de Defesa do Consumidor, dispensa-se o requisito volitivo do agente (dolo ou culpa), por força do disposto no seu art. 14 (responsabilidade objetiva) e art. 927, parágrafo único, do Código Civil (teoria do risco da atividade). No caso dos autos, restando configurada a responsabilidade dos bancos na falha da prestação dos serviços, consubstanciada na negligência de seus funcionários e correspondentes em realizar promessas que não seriam cumpridas, suprimindo parcela da remuneração do autor prejudicando sua própria subsistência, além do desgaste psicológico que o autor teve, pois, conforme se verifica dos autos, a autora entrou em contato com os requeridos por várias vezes na tentativa frustrada de regularizar a situação. Note-se que o nexo de causalidade entre a conduta e o dano, por outro lado, é*

*intuitivo, uma vez que o constrangimento e vexame que caracterizam a dor moral são decorrência lógica daquele ato. Daí que, presentes os requisitos da responsabilidade civil. Importante destacar, ainda, que os riscos da atividade empresarial desempenhada pela instituição financeira são inerentes à própria atividade, não podendo ser repassada a terceiros de boa-fé. Se a instituição financeira presta serviço que potencializa o risco previsível que possa eventualmente ser provocado por golpistas, ademais no caso dos autos a falha se deu pelos próprios correspondentes da instituição financeira. Assim, como assume tal risco, procurando com isso aumentar seus lucros, deve responder por eventual dano oriundo desse risco assumido (...).*

*Afora isso, impende salientar que sob a luz do Código de Defesa do Consumidor, ao prestar seus serviços da forma como já esplanada, o banco forneceu serviço inseguro ao consumidor, devendo responder objetivamente pelos danos que daí advierem, nos termos do artigo 14, § 1º, da Lei do Consumidor. À luz destas considerações, entendo suficientemente demonstrados os requisitos necessários à caracterização da responsabilidade civil. Concernente ao valor da indenização, deve ser fixada em R\$ 10.000,00 condizente com dano e condição financeira do ofensor.*

*Com relação ao cartão de crédito não solicitado e conseqüente fatura emitida com empréstimo que não solicitou a autora terá de estornar o valor depositado em sua conta bancária, sob pena de enriquecimento indevido, compensando o valor das oito parcelas já debitadas em seu benefício, sendo que essa compensação será feita mediante correção monetária e juros de mora de 1% ao mês a contar de cada desembolso. Quanto ao banco C6 S/A, deverá o mesmo integralizar em favor da autora, o valor do empréstimo consignado com o valor residual faltante, de R\$ 2.864,81 bem como limitar os descontos consignado em 84 parcelas de R\$ 441,32 compensando-se o que a autor pagou a mais nas parcelas já debitadas de sua conta”.*

De início, dá-se provimento ao recurso da corrê Ricco Consiga Intermediações de Negócios Ltda, reconhecendo-se a sua ilegitimidade passiva *ad causam*, excluindo-a do polo passivo da ação.

Ao contestar, a corrê Ricco alegou que foi vítima de fraude, pela qual terceiros de má-fé estariam se apresentando como seus representantes oferecendo empréstimos a consumidores. Ressaltou que não possui nenhuma funcionária em seu quadro chamada Mariana Silva e que, de acordo com os instrumentos contratuais juntados aos autos, as operações bancárias foram intermediadas pela empresa MF Silva, CNPJ 21.577.696/0001-93, com a qual jamais manteve qualquer tipo de relação jurídica.

De fato, o instrumento contratual (fls. 231/238) indica como correspondente bancário a empresa MF Silva, CNPJ 21.577.696/0001-93.

Não há nenhuma prova de que seus representantes tenham participado, direta ou indiretamente, das negociações cuja fraude se discute nestes autos.

Ao contrário, consta dos autos boletim de ocorrência no qual o administrador da corrê relatou à autoridade policial que pessoas estariam se passando por

representantes de sua empresa para o cometimento de fraudes (fls. 367/368).

Em réplica (437/439), a autora consentiu com a exclusão da corré Ricco Consiga do polo passivo, requerendo a citação da empresa MF Silva.

Nesse cenário, caso de reconhecer a ilegitimidade passiva *ad causam* da corré Ricco Consiga, julgando, com relação a ela, extinto o processo, sem resolução de mérito, com fundamento nos arts. 485, VI, §3º, do CPC, respondendo a autora pelo pagamento das custas, despesas processuais e honorários de sucumbência, arbitrados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade.

Não é caso de condenação da parte autora ao pagamento de multa por litigância de má-fé, por não evidenciadas quaisquer das condutas do art. 80, do CPC, tendo a autora agido dentro dos estritos limites do seu exercício do direito de ação, ajuizando ação em face da empresa expressamente apontada pela representante com a qual contratou o empréstimo, como responsável pela intermediação do negócio.

Por outro lado, pelo meu voto, nega-se provimento aos recursos dos demais corréus.

Aplica-se Código de Defesa do Consumidor ao caso por ser de consumo a relação jurídica entre as partes (art. 2º do CDC e súmula 297 do STJ), respondendo os corréus objetivamente pelos danos decorrentes da falha na prestação do serviço bancário (art. 14 do CDC).

Súmula 297 do STJ: ***“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.***

A responsabilidade dos requeridos, como prestadores do serviço, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima (art. 14, *caput* e §3º daquele *Codex*), sendo do réu o ônus da produção de provas nesse sentido, pela regra de inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, CDC).

Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, adotada pelo Código de Defesa do Consumidor, a qual, segundo lição de Carlos Roberto Gonçalves ***“funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que aufere os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: Ubi emolumentum, ibi-onus”*** (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

No caso, fato incontroverso que os contratos foram intermediados pela correspondente MF Silva, que atuou na prospecção da cliente, apresentação da oferta e intermediação da formalização do instrumento contratual.

Estabelecida a parceria para o fornecimento do serviço, permitindo os Bancos réus que a contratação de seus produtos seja realizada por intermédio de correspondentes bancários como forma de potencializar suas contratações, se responsabilizam solidariamente por eventuais falhas cometidas por seus parceiros comerciais no ato de oferta de seus produtos, aplicando-se ao caso a teoria da aparência.

Eventual alegação da corrê MF no sentido de que foi a empresa JLMVIP Promotora que realizou o contato com a cliente não pode ser oposta à consumidora, cabendo à corrê pleitear o que entender cabível perante sua parceira comercial.

Nesse contexto, os artigos 7º, § único; 14; 25, §1º e 34, todos do Código de Defesa do Consumidor, asseguram à consumidora o direito de voltar-se contra todos os que tiverem na cadeia de responsabilidade, seja na esfera da má-prestação de serviços ou fornecimento de produtos.

Sobre o tema, pacífica a jurisprudência do TJSP:

***DIREITO DO CONSUMIDOR. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE. CORRESPONDENTE BANCÁRIO. PROVIMENTO DO RECURSO. I – CASO EM EXAME: Consumidor idoso, buscando portabilidade de empréstimo consignado, foi induzido a contratar três novos empréstimos mediante fraude perpetrada por correspondente bancário, com valores creditados e posteriormente transferidos a terceiros sob falsa orientação. II – QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraude praticada mediante correspondente bancário. Caracterização de fortuito interno. III – RAZÕES DE DECIDIR: Instituição financeira responde objetivamente por atos de correspondentes bancários (CDC, arts. 7º, 25, parágrafo único e 34). Fraude configurada mediante utilização de preposto do banco caracteriza fortuito interno (Súmula 479/STJ). Falha na prestação do serviço evidenciada. Violação ao dever de informação e boa-fé objetiva. Repetição do indébito em dobro cabível por conduta contrária à boa-fé objetiva (Tema 929/STJ). Danos morais configurados pela natureza alimentar do benefício previdenciário e descontos indevidos. IV – DISPOSITIVO E TESE: Provimento do recurso para declarar inexigibilidade dos contratos, determinar a devolução em dobro dos valores descontados junto ao benefício previdenciário e condenar ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais. Instituições financeiras respondem solidariamente por fraudes praticadas por correspondentes bancários em operações de crédito consignado. Legislação: CDC, arts. 3º, §2º; 6º, III, VI e VIII; 7º; 14, §§1º e 3º, II; 25, parágrafo único; 34; 42,***

*parágrafo único. CC, arts. 389, parágrafo único; 405; 406, §§1º e 3º. CPC, art. 85, §11. Súmulas 43, 54, 297, 326, 362, 479/STJ. Temas 929 e 1.368/STJ. (TJSP; Apelação Cível 1004042-88.2025.8.26.0361; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Mogi das Cruzes - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2026; Data de Registro: 06/02/2026)*

***DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CORRESPONDENTE BANCÁRIO. CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANOS MORAIS. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME*** *Apelação contra sentença de improcedência em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização, na qual consumidor idoso alega fraude na contratação de empréstimos consignados por correspondente bancário. II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO* *Verificar se os contratos de empréstimo consignado são válidos; definir se há responsabilidade solidária entre a instituição financeira e o correspondente bancário; determinar se são cabíveis a restituição em dobro e a indenização por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR* *O correspondente bancário integra a cadeia de fornecimento e responde solidariamente com a instituição financeira pelos danos causados ao consumidor, nos termos dos arts. 3º e 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Os extratos bancários e comprovantes de pagamento demonstram que o autor devolveu integralmente os valores creditados, não tendo retido qualquer quantia dos empréstimos impugnados. A falha do correspondente em prestar informação clara sobre a natureza da operação e a inércia do banco em cancelar os contratos configuram defeito na prestação do serviço, ensejando responsabilidade objetiva conforme art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. A atuação irregular do correspondente bancário constitui fortuito interno, risco inerente à atividade empresarial, que não exclui a responsabilidade da instituição financeira. A restituição em dobro dos valores descontados é cabível, nos termos do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento firmado no Tema 929 do Superior Tribunal de Justiça. O desvio produtivo imposto ao consumidor idoso e portador de doença grave, obrigado a buscar solução administrativa e judicial por meses, ultrapassa o mero aborrecimento e configura dano moral indenizável. IV. DISPOSITIVO E TESE* *Recurso provido para declarar a nulidade dos contratos, condenar as rés solidariamente à restituição em*

*dobro dos valores descontados e ao pagamento de indenização por danos morais. Tese de julgamento: 1. O correspondente bancário integra a cadeia de consumo, o que conduz ao reconhecimento da responsabilidade solidária da instituição financeira. 2. A contratação de empréstimo sem manifestação de vontade livre e informada do consumidor é nula. 3. A cobrança indevida decorrente de falha no serviço enseja restituição em dobro. 4. O desvio produtivo de consumidor vulnerável configura dano moral indenizável. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 3º, 6º, III, 7º, parágrafo único, 14, 42, parágrafo único, e 54-C, IV. Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema 929, EAREsp 676.608/RS. (TJSP; Apelação Cível 1000376-48.2023.8.26.0006; Relator (a): Gustavo Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro Regional VI - Penha de França - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/02/2026; Data de Registro: 03/02/2026)*

*Apelação – Ação declaratória inexistência com pedido de tutela de urgência – Procedência parcial – Insurgência do correspondente bancário - Financiamento imobiliário – Contrato não autorizado – Preliminar de ilegitimidade passiva da corré que atuou como correspondente bancário rejeitada – Corré que integra a cadeia de fornecedores – Incidência do Código de Defesa do Consumidor – Responsabilidade objetiva e solidária - Falha na prestação do serviço – Emissão de contrato sem anuência do consumidor – Nulidade do contrato acertadamente reconhecida, com a condenação do banco à restituição dos valores descontados indevidamente do consumidor - Dano moral – Ocorrência configurada – Autor que faz jus à reparação pretendida, os quais independem de comprovação, por decorrerem do próprio ato violador – Quantificação – Montante fixado com pelo julgador que merece ser mantido – Honorários advocatícios de sucumbência – Arbitramento – Artigo 85, §2º e §8º do CPC/2015 – Ordem de preferência das bases de cálculo – Princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a fim de evitar enriquecimento ilícito – Complexidade da causa e trabalho desenvolvido pelo advogado – Inocorrência de afronta ao tema 1.076 do STJ – Sentença mantida - Recursos improvidos. (TJSP; Apelação Cível 1007054-39.2024.8.26.0008; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/10/2025; Data de Registro: 22/10/2025)*

Alegou a autora, na inicial, foram indevidamente contratados em seu nome o empréstimo consignado nº 010110310859, com o Banco C6 Consignado e o

cartão de crédito consignado nº 871193999-4, com o Banco Olé Bonsucesso, sendo ambas intermediadas por Mariana Silva, funcionária da correspondente bancária MF Silva Informações Cadastrais.

Afirmou que as condições do empréstimo consignado foram completamente diversas das efetivamente contratadas, ao passo que o cartão de crédito foi contratado sem seu conhecimento e consentimento, a pretexto de retificar erro na validação do valor total do primeiro empréstimo.

Desde a inicial, alegou a autora que as contratações foram efetuadas em ambiente digital e não teve acesso prévio ao conteúdo dos contratos, de forma que fosse possível conferir a compatibilidade do conteúdo dos contratos com a proposta oferecida.

As provas dos autos corroboram a existência de dois contratos:

- Contrato de empréstimo consignado nº 010110310859, celebrado com Banco C6 Consignado em 29/06/2021, no valor de R\$22.135,19, para pagamento em 84 prestações mensais descontadas diretamente do benefício previdenciário da autora, no valor de R\$573,08, com juros remuneratórios de 1,80% ao mês e 23,87% ao ano (fls. 231/238);

- Contrato de cartão de crédito consignado nº 871193999-4, celebrado com o Banco Olé Bonsucesso, também celebrado em 29/06/2021, com indicação de taxas de juros de 2,70% ao mês e 37,67% ao ano (fls. 169/171).

A prova produzida pela autora, porém, revela que os contratos efetivamente celebrados não condizem com a oferta inicialmente veiculada.

Como a inicial, juntou a autora histórico detalhado de suas conversas de WhatsApp com Mariana, em que esta expressamente oferece empréstimo no valor de R\$25.000,00, para pagamento em 84 prestações de R\$441,32, com taxa de juros efetiva de 1% ao mês (fls. 26/46 e 47/90).

Indagada se os valores permaneceriam os mesmos até o final do contrato, Mariana afirma: *“pode ficar tranquila, a senhora não vai ter nenhuma surpresa”* (fl. 26).

No entanto, após a liberação de valor inferior ao prometido em sua conta corrente, a autora questiona Mariana e recebe explicação de que teria ocorrido um erro de validação da operação e que novo link seria enviado para retificação, com posterior recebimento do saldo residual (fl. 32).

Dias após a concretização das operações, a autora recebeu cartão de crédito do Banco Olé em sua residência e imediatamente comunicou Mariana, reiterando o interesse no seu cancelamento, por não concordar com tal contratação.

Denota-se que a autora questiona Mariana sobre os valores descontados de seu benefício previdenciário, em quantia diversa da pactuada.

Por diversas vezes, a autora solicita envio dos instrumentos contratuais, sem notícia de atendimento por parte da preposta com a qual negociou.

Em seu depoimento pessoal, a autora reitera as teses ventiladas na inicial, no sentido de que a oferta inicialmente apresentada pela corrê MF Silva, por intermédio de sua preposta, não era compatível com o empréstimo consignado efetivamente contratado com o Banco C6 Consignado, negando interesse na contratação de cartão de crédito consignado.

Competia aos requeridos o ônus de comprovar teve a autora prévio acesso às condições reais da contratação do contrato, oferecendo seu consentimento de maneira livre e consciente.

O Banco C6 Consignado apresentou dossiê probatório da contratação digital em que há indicativo de leitura e aceitação dos termos da proposta.

Todavia, tratando-se de documento unilateralmente produzido e impugnado de maneira expressa e específica pela autora, caberia ao requerido pleitear a produção de perícia digital a fim de confirmar a autenticidade das informações do dossiê de fls. 217/222.

O Banco Santander, por sua vez, sucessor do Banco Olé Bonsucesso exibiu a cédula de crédito bancário de fls. 169/171, supostamente representativa da contratação do cartão de crédito consignado.

No entanto, referido documento não conta com assinatura digital válida, captura de biometria facial ou quaisquer outros elementos de segurança que permitam a validação da operação. Tampouco é possível constatar que houve prévio conhecimento e consentimento sobre suas cláusulas.

Ressalte-se que no campo “características do crédito” não há indicativo do limite de crédito disponibilizado ou valor do saque inicial.

Designada a audiência de instrução, a corrê MF Silva, por sua vez, deixou de arrolar como testemunha a preposta que supostamente teria prestado atendimento à autora, a fim de esclarecer o conteúdo das mensagens apresentadas pela autora na inicial e sua disparidade com as condições efetivamente constantes dos instrumentos contratuais.

Nesse contexto, tendo em vista que não pode ser imputado ao autor o ônus de produzir prova negativa, caberia ao Banco demandado demonstrar a origem e a legitimidade das contratações, pela regra da inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do

CDC), prova não produzida.

Nesse contexto, de se concluir que o contrato de empréstimo nº 010110310859, celebrado com Banco C6 Consignado foi formalizado em condições diversas da oferta, não havendo manifestação de vontade válida a legitimar a contratação do cartão de crédito consignado nº 871193999-4, celebrado com o Banco Olé Bonsucesso.

Assim, nenhum reparo comporta a r. sentença ao declarar a nulidade do contrato de cartão de crédito consignado celebrado em nome da autora com o Banco Olé, revisando o contrato de empréstimo consignado celebrado com o Banco C6 Consignado, a fim de fazer prevalecer as condições apresentadas à consumidora pela representante do correspondente bancário, nos termos dos arts. 30 e 35 do CDC.

Pela falha da prestação de serviço dos requeridos, com a contratação de empréstimo consignado em condições diversas das efetivamente pactuadas e cartão de crédito consignado contratado por dolo, com descontos indevidos no benefício previdenciário da autora, a requerente foi exposta a intensa preocupação, ansiedade e desassossego, devendo os réus responderem de forma objetiva e solidária pelo vício do serviço.

O dano moral, no caso, se mostra 'in re ipsa', ou seja, com a ocorrência do próprio fato ilícito, na hipótese, com o débito reiterado das prestações de financiamento quitado antecipadamente pelo autor, por culpa do Banco.

Ademais, a cobrança indevida acarretou a perda de tempo da autora para regularizar a situação, sem que nenhum dos réus solucionasse o caso, conduta que não se compadece com a boa-fé objetiva que se espera dos fornecedores de serviços, acarretando transtorno característico de dano moral.

Desse conjunto de perturbação e desassossego emana o dever dos corréus de indenizarem pelo dano moral diante da falha na prestação do serviço bancário.

Evidenciada a ocorrência do dano moral, o valor indenizatório deve ser fixado em consonância com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Ademais, deve ter caráter preventivo, com o fito da conduta danosa não voltar e se repetir, assim como punitivo, visando à reparação pelo dano sofrido.

Não deve, todavia, transformar-se em objeto de enriquecimento sem causa devido à fixação de valor desproporcional para o caso concreto.

Dispõe o art. 944, caput e § único, do CC: ***“A indenização mede-se pela extensão do dano. Parágrafo único. Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, equitativamente, a indenização”***.

Nesse cenário, considerando as circunstâncias acima apontadas, entendo razoável o valor arbitrado pela r. sentença, de R\$10.000,00 (dez mil reais) em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, até porque *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta”*. (STJ, REsp. n 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andriahi, j. em 20/09/01).

Por tais fundamentos, **nega-se provimento aos recursos dos corréus Banco C6 Consignado S/A, Banco Santander Brasil S/A e MF Silva Informações Cadastrais ME e dá-se provimento ao recurso** da corré Ricco Consiga Intermediações de Negócios Ltda, julgando, apenas com relação a esta última, extinto o processo, sem resolução de mérito, com fundamento no art. 485, VI, reconhecendo sua ilegitimidade passiva ad causam, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários de sucumbência, arbitrados em 10% do valor da causa, com suspensão de sua exigibilidade, por beneficiária a requerente da justiça gratuita, mantida, no mais, a r. sentença apelada.

**FRANCISCO GIAQUINTO**  
**RELATOR**