



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000077090

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000773-83.2024.8.26.0229, da Comarca de Hortolândia, em que é apelante/apelado BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelado/apelante DAIANE MAZOROSKI DE MELO 43599833877 e Apelado BRIGIDO ALVES DE MATOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1000773-83.2024.8.26.0229

Apelantes: Banco C6 S.A. e Daiane Mazoroski de Melo

Apelado: Brígido Alves Matos

Origem: Comarca de Hortolândia – 1ª Vara Cível

Juiz de Direito: Dr. Rafael Imbrunito Flores

Voto nº 4726

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CONTRATO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS. FRAUDE NA CONTRATAÇÃO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E CORRESPONDENTE BANCÁRIA. MANUTENÇÃO DA CONDENAÇÃO. DESPROVIMENTO DOS RECURSOS.

I. CASO EM EXAME

1. Apelações cíveis interpostas por instituição financeira e correspondente bancária contra sentença que julgou procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de nulidade de contrato cumulada com repetição de indébito e indenização por dano moral, declarando a nulidade de dois contratos bancários e condenando os réus solidariamente à devolução dos valores indevidamente debitados e ao pagamento de R\$ 5.000,00 por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há quatro questões em discussão: (i) saber se os contratos bancários foram válidos e regularmente celebrados; (ii) saber se houve falha na prestação dos serviços por parte da instituição financeira e da correspondente bancária; (iii) saber se é cabível a repetição do indébito; (iv) saber se há dano moral indenizável e se o valor fixado deve ser mantido.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O autor acreditava estar realizando apenas portabilidade de dívidas antigas, quando, além das portabilidades, foram firmados dois novos empréstimos, sem sua autorização.

4. Mensagens extraídas do aplicativo WhatsApp demonstram a atuação direta da empresa correspondente bancária (Credfácil), que inseria os dados contratuais sem transparência na condução da

operação.

5. Diante da demonstração de intervenção de terceiros nas contratações dos empréstimos, sem ciência do consumidor quanto ao conteúdo dos contratos, a existência de selfies no momento da contratação não afasta a declaração de nulidade dos contratos.

6. A responsabilidade dos réus é objetiva, nos termos do art. 14, caput, do CDC, não havendo comprovação de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, ônus que incumbia às rés nos termos do § 3º do mesmo dispositivo. A falha de segurança na contratação e o envolvimento de prepostos são caracterizadores de fortuito interno, aplicando-se a Súmula 479 do STJ.

8. A restituição dos valores será simples, por ausência de pedido expresso de devolução em dobro e custeada apenas pelo Banco C6.

9. No caso está configurado o dano moral, a ser arcado solidariamente pelos réus. O autor sofreu descontos indevidos em benefício previdenciário, no total de R\$ 611,20, comprometendo seu sustento. O valor indenizatório de R\$ 5.000,00 é adequado às circunstâncias do caso, servindo para reparar os prejuízos sofridos, sem representar enriquecimento sem causa.

10. Indevida a compensação de valores recebidos, pois o montante foi imediatamente transferido para terceiros, consumando-se a fraude por falha das rés.

IV. DISPOSITIVO E TESE

12. Recursos desprovidos.

Tese de julgamento: “1. As instituições financeiras e seus correspondentes respondem objetivamente por falhas na contratação de empréstimos, inclusive nos casos de fraude praticada com uso indevido de dados do consumidor. 2. A ausência de consentimento válido e informado do consumidor enseja a nulidade do contrato bancário. 3. A realização de descontos indevidos em benefício previdenciário gera dano moral indenizável. 4. Valores desviados por terceiros não podem ser compensados se resultam de falha no sistema de segurança da instituição financeira.”

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 7º, p.u., 14, § 3º, e 25, § 1º; CC, arts. 186 e 927.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível nº 1007125-52.2023.8.26.0048, Rel. Domingos de Siqueira Frascino, Núcleo de Justiça 4.0 – Turma IV, j. 27.11.2024; TJSP, Apelação Cível nº 1037212-29.2023.8.26.0100, Rel. Marcos de Lima Porta, Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V, j. 31.10.2024.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos pelos réus **Banco C6 S.A. e Daiane Mazoroski de Melo**, contra a r. sentença de fls. 503/508, modificada às fls. com o julgamento de embargos de declaração às fls. 529/530, que julgou procedentes os pedidos, nos autos da ação proposta por **Brígido Alves Matos**, nos seguintes termos:

“Ante o exposto e considerando tudo o mais que dos autos consta, JULGO PROCEDENTES os pedidos para declarar a nulidade e determinar o cancelamento dos contratos de empréstimo n° 90130114336 e n.º 90130114938 e condenar as rés a pagar, solidariamente, ao autor, a título de danos morais, a quantia de R\$ 5.000,00. Condeno o banco à restituição de todas as parcelas debitadas no benefício previdenciário, relativamente aos contratos nulos. Em relação aos danos materiais, a quantia deverá ser corrigida monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo (INPC) desde as datas de cada desconto, e ser acrescida de juros moratórios de 1% ao mês contados da citação, ambos calculados até 29/08/2024.

A partir de 30/08/2024, salvo disposição contratual em contrário, serão observados os seguintes parâmetros, em consonância com as alterações do Código Civil (art. 389, parágrafo único, e art. 406, §1º), promovidas pela Lei número 14. 905/2024: correção monetária pelo IPCA; juros de mora, de acordo com a taxa legal (diferença entre Taxa SELIC e IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme resolução CMN n° 5171/2024). No tocante ao danos morais, a correção dar-se-á a partir da data de publicação desta sentença e também pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo, e acrescido dos juros de mora pela taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), contados da sentença, com dedução do índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil, com redação dada pela Lei n° 14.905/14. O valor devido a título de danos materiais será apurado em futuro cumprimento de sentença.

Em face da sucumbência, condeno os réus no pagamento das custas e despesas, mais honorários advocatícios do patrono do autor, que fixo em 20% sobre o valor da condenação, o que faço com fundamento no Art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil”.

Sustenta o apelante **Banco C6**, em síntese, que a contratação questionada é válida e não possui qualquer vício. O contrato teria sido



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contraído regularmente por meio digital, mediante autenticação biométrica cuja validade foi comprovada por laudo técnico, além de ter havido a disponibilização de valores ao consumir. Assim, não haveria razões para se acolher os pedidos de nulidade contratual, restituição do indébito ou reparação por danos morais. Requer a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 551/552).

Contrarrrazões apresentadas (fls. 564/569).

Por sua vez, alega a apelante **Daiane Mazoroski de Melo**, em síntese, que não há nexos causal entre sua conduta e os prejuízos narrados na inicial, uma vez que as pessoas envolvidas na fraude, assim como as instituições em que foram realizados os empréstimos, não teriam qualquer relação com a empresa Credfácil. Requer a reforma da sentença, para julgar improcedentes os pedidos no que lhe diz respeito.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 559/560).

Contrarrrazões apresentadas (fls. 570/575).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cinge-se a discussão a saber: (i) se são legítimas as contratações dos empréstimos questionados na inicial; (ii) se o Banco C6 e a empresa Credfácil (Daiane Mazoroski de Melo) concorreram para os prejuízos narrados pelo autor e, conseqüentemente, se devem ser responsabilizados por falha na prestação de serviços; (iii) se é devida a repetição de indébito; e (iv) se há dano moral e qual o valor indenizatório.

Inicialmente, cabe esclarecer que a empresa Credfácil cuida-se de rede de franquias que atua no fornecimento de crédito, e que, conforme busca realizada no site da Junta Comercial do Estado de São Paulo (JUCESP), o CNPJ indicado na inicial (48.164.632/0001-17), está vinculado à microempresa Daiane Mazoroski de Melo. Logo, está justificada sua atuação no feito.

Passo ao mérito.

Segundo consta da inicial, em 09/11/2023, o autor foi procurado pela empresa Credfácil, via Whatsapp, com a oferta de portabilidade de

empréstimos consignados que mantinha no Banco Santander, para o Banco Crefisa, o que acarretaria redução no percentual de juros.

Destaca que a requerida detinha pleno conhecimento das informações relativas aos contratos mantidos com o Banco Santander, o que lhe transmitiu credibilidade para dar seguimento à proposta.

Posteriormente, constatou a existência de dois contratos junto ao Banco Crefisa, decorrentes da efetiva portabilidade dos empréstimos anteriormente mantidos com o Banco Santander, bem como a celebração de outros dois contratos, no valor de R\$ 7.500,00 cada, junto ao Banco C6 Bank, os quais afirma não ter contratado.

Relata que sua filha, ao consultar o sistema Registrato, verificou a abertura de conta em nome do autor no C6 Bank em 10/11/2023, sem sua anuência, em data anterior, inclusive, à suposta solicitação dos empréstimos.

Ao solicitar cópia dos contratos ao C6 Bank, verificou que um dos empréstimos teve o valor direcionado à conta recém-aberta naquela instituição, e não à conta bancária de sua titularidade habitual, mantida junto ao Banco Bradesco.

Afirma, ainda, que os extratos bancários demonstraram a realização de transferência no valor de R\$ 7.500,00 para terceiro identificado como Gabriel Carvalho de Almeida, o que reforça a tese de fraude.

Em suma, diz ter sido levado a crer que a portabilidade solicitada não havia sido efetivada, quando, na realidade, a operação já havia sido concluída. Sob esse pretexto, teria sido induzido a contratar empréstimos indesejados, abrir conta bancária e pagar de boleto fraudulento, sem sua autorização ou conhecimento.

O Banco C6, em sua contestação (fls. 236/268), sustentou que as contratações dos empréstimos se deram de forma regular, com autenticação por biometria facial e disponibilização de valores ao consumidor.

Analisando-se o conjunto probatório, verifica-se que o

Banco C6 juntou aos autos os seguintes documentos:

(i) Dossiê Probatório – Contratação Digital C6 Consig (fls. 269/270); Cédula de crédito bancário (CCB) nº 90130114336 (fls. 271/273); Condições gerais da cédula de crédito bancário (fls. 274/278); Contratos de seguro (fls. 279/281), assistência funerária (fls. 282/285) e programa de benefícios (fls. 286/287); Termos de Uso e Política de Privacidade - C6 Consig (fls. 288/296); e Demonstrativo do valor remanescente dos rendimentos líquidos mensais - C6 Consig (fls. 297);

(ii) Dossiê Probatório – Contratação Digital C6 Consig (fls. 298/299); Cédula de crédito bancário (CCB) nº 90130114938 (fls. 300/302); Condições gerais da cédula de crédito bancário (fls. 303/307); Contratos de seguro (fls. 308/310), assistência funerária (fls. 311/314) e programa de benefícios (fls. 315/316); Termos de Uso e Política de Privacidade - C6 Consig (fls. 317/325); e Demonstrativo do valor remanescente dos rendimentos líquidos mensais - C6 Consig (fls. 326);

(iii) Dois comprovantes diferentes de depósitos em nome do autor, ambos realizados em 30/11/2023, no valor de R\$ 7.500,00 (fls. 327 e 328);

(iv) Demonstrativo de Operações do contrato nº 90130114336 (fls. 329/331); e Demonstrativo de Operações do contrato nº 90130114938 (fls. 332/334);

(v) Dossiê - Contrato contestado – Proposta nº 940645619 (fls. 335/3141); e Dossiê - Contrato contestado – Proposta nº 940648695 (fls. 342/348).

A corré Daiane Mazoroski de Melo, por sua vez, contestou o feito (fls. 472/480) defendendo a inexistência nexos causal entre os prejuízos narrados e a conduta da empresa Credfácil. Negou ter recebido valores a título de pagamento por trabalho efetuado em favor do demandante, e afirmou que não teve qualquer participação no envio do boleto indicado na inicial.

O juízo de primeiro grau decidiu pelo julgamento antecipado da lide e proferiu sentença procedência, para declarar a nulidade dos

empréstimos questionados, condenando o Banco C6 à restituição do indébito, e para condenar os réus, solidariamente, ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais.

A despeito do alegado pelos recorrentes, é inafastável sua responsabilidade por falha na prestação de serviços. No caso, há provas suficientes de que o autor foi vítima de fraude envolvendo ambos os demandados, cuidando-se de fortuito interno.

Com efeito, as mensagens de *WhatsApp* apresentadas pelo demandante (fls. 160/179), comprovam que a Credfácil interveio diretamente nas contratações de empréstimos firmados com o Banco C6, sem que o autor tivesse ciência do teor dos contratos.

Nota-se que a preposta da corré admitiu que o preenchimento dos dados contratuais era realizado pela própria empresa Credfácil (fls. 176), o que retira do autor o controle sobre as informações inseridas no sistema e impossibilita a ciência quanto ao conteúdo do contrato.

Além disso, as justificativas apresentadas pela requerida diante das inconsistências apontadas, como a alegação de "erro de sistema" para explicar a duplicidade de links ativos (fls. 177/178), reforçam a percepção de que o processo de contratação foi conduzido de forma obscura e sem a transparência exigida pela boa-fé objetiva.

Tais mensagens evidenciam o nexo de causalidade entre a conduta da corré Daiane Mazoroski de Melo, assim como a falha de segurança nos sistemas do Banco C6, ao permitir a intervenção de terceiros em suas contratações.

À vista disso, embora tenham sido capturadas selfies do consumidor no momento da contratação (fls. 269 e 298), o vício de consentimento quanto à natureza dos empréstimos, causado por falha dos demandados, impõe a declaração de nulidade das avenças.

Cumprido consignar que a narrativa do autor é corroborada pelo registro de dois Boletins de Ocorrência (fls. 154/55 e 156/157), reclamação dirigida ao Procon (fls. 200/201), reclamação registrada na plataforma Reclame Aqui (fls. 202/206) e reclamação dirigida ao Banco Central (fls. 209/219).

Nesse contexto, considerando que a relação jurídica envolve parte vulnerável na relação consumerista, a anuência do recorrente, em

relação a qualquer operação a ser feita junto ao Banco réu, deve ser clara e explícita, o que não ocorreu no presente caso.

Mesmo que se considere haver o envolvimento de outros agentes na fraude vivenciada pelo autor, a responsabilidade do Banco C6 e da corré Daiane Mazoroski de Melo é objetiva e consiste na autorização de empréstimos fraudulentos sem a anuência da consumidora.

Conquanto os réus aleguem que não falharam na prestação de serviços e que houve culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, não se desincumbiram do ônus de comprovar a ocorrência de tais excludentes de responsabilidade, o que lhe competia, na forma do art. 14, § 3º, do CDC:

“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.

[...]

§ 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”.

Nesses casos, sabe-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e não é afastada por ato fraudulento de terceiro, consoante o disposto na Súmula 479, do STJ: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.*

Como explicitou o juízo de primeiro grau (fls. 505/506):

“Da análise dos autos, constata-se que realmente houve proposta de renegociação de empréstimo consignado, com portabilidade da dívida que o autor possuía junto ao Banco Santander, para a instituição financeira

ré, de acordo com os critérios estabelecidos por whatsapp (fls.160/179), devendo fazer uma portabilidade, à empresa Crefisa e, a seguir, para acelerar o processo fazer solicitação de empréstimo ao Banco C6 para quitação dos contratos.

O empréstimo, contudo, além de não quitar o contrato anterior junto ao Banco Santander, foi efetuado de forma divergente ao avençado, conquanto constatou-se que houve abertura de conta no mesmo dia em que solicitou o autor a portabilidade para o Banco Crefisa e transferência do valor de R\$ 7.500,00 para uma pessoa de nome Gabriel Carvalho Almeida (fls.158).

O requerente lavrou dois boletins de ocorrência em 01/12/2023 (fls.156/157) e 04/12/2023 (fls.154/155), relatando o ocorrido. Também comprovou a ocorrência de depósito no valor de R\$ 7.225,00 em 30/11/23 em favor de Cora Sociedade de Credito Dire (fls.159) e a conversa com a CredFácil informando a necessidade de efetuar o pagamento. Embora a maioria das mensagens se trate de áudios é possível se observar que o autor foi levado a erro (fls.160/179). Consta, no histórico das conversas, que houve a abertura de conta na Crefisa (fl.169 e fls.123/153) em 13/11 exatamente na data em que o requerente conversava com a Credfácil pelo whatsapp, não se sustentando a alegação da requerida de que o autor somente teria “feito consultas”.

Importa ressaltar que, também em conversa de whatsapp a filha do autor pergunta se “todos os dados de preenchimento do contrato são preenchidos pela requerida”, ao que ela responde “sim” (fl.176) e, na sequência, solicita explicações de como foram feitos dois contratos com depósitos para contas diferentes e a requerida responde que o banco não lhe passaria a informação e que o autor poderia entrar em Juízo a fim de obter a devolução do dinheiro (fl.177).

Na mesma conversa a filha do autor indaga porquê que houve assinatura no contrato lançado às 13h43 (fls.95/93) e a requerida responde que “estava dando erro porém quando atualizou ficou dois links ativos” (fl.178).

As alegações trazidas pelo autor de que não teria contratado o empréstimo mencionado foram devidamente comprovadas. Os documentos disponibilizados nos autos, aliados à ausência de prova pela parte ré, são suficientes para comprovar que o autor não pleiteava realizar novo empréstimo, mas apenas a portabilidade da dívida do Santander para o C6 Consignado - com promessa de quitação integral do contrato junto ao Banco Santander.

Ademais, em simples análise das fotografias constantes a fls.269/298 constata-se serem muito divergentes, tendo uma diferença de 11

minutos entre uma e outra.

Ou seja, a contratação dos empréstimos consignados em discussão (contratos n.º 90130114336 e n.º 90130114938) não possui o condão de vincular a parte requerente. Os contratos, portanto, são nulos de pleno direito, e inexigíveis todos os débitos dele decorrente, ressaltando-se que, apesar das diversas reclamações do autor, na tentativa de efetivação daquilo que foi realmente acordado entre as partes, sua pretensão não foi acolhida pelo polo passivo.

Afigura-se caracterizada, pois, a falha na prestação do serviço, quer pelo fato de a requerida Credfácil e o banco réu não terem cumprido a oferta inicialmente realizada ao consumidor por telefone, alterando, unilateralmente as condições da contratação, sem sua anuência; quer porque, ao manter sistema de contratação suscetível a fraudes, incidiu em serviço defeituoso, por não propiciar a segurança que dele se poderia razoavelmente esperar, não podendo transferir a terceiro a responsabilidade pelo evento, por estar o controle da autenticidade das operações financeiras abrangido pelos riscos da atividade empresarial que aquela desenvolve.

É importante destacar que, no caso, o fato ocorreu por incúria de prepostos dos réus, os quais detinham informações privilegiadas do autor, e isso basta para afastar qualquer alegação de inexistência de culpa, ato jurídico perfeito ou mesmo culpa de terceiro. Realmente, considerando o número expressivo de fraudes em empréstimos consignados ao longo dos últimos anos, tem-se que a falha de segurança constatada nestes autos não pode ser considerada ingênua e acidental. A prova converge no sentido da responsabilidade civil (objetiva) das rés (artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor), impondo a procedência, face à omissão de comportamento devido”.

Assim, havendo a comprovação de falha na prestação de serviços das instituições financeiras, não há que se falar em culpa exclusiva da vítima, impondo-se a responsabilidade objetiva e solidária dos bancos por falha na prestação de serviços, na forma do art. 7º, parágrafo único, do CDC.

Veja-se julgados exemplificativos:

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. NEGOCIAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DA CORRÉ DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME I. Apelação da instituição financeira corré contra a sentença de parcial procedência da ação declaratória de

inexigibilidade de débitos, com pedido de indenização por danos materiais e morais, relativa a fraude em negociação de empréstimos consignados. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Apelante sustenta: (i) ilegitimidade passiva para a demanda; (ii) legalidade da contratação; (iii) inexistência de falha na prestação do serviço bancário, ausente vínculo com a suposta correspondente bancária; (iv) excludente de responsabilidade por fortuito externo e por culpa exclusiva do consumidor e de terceiro. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Legitimidade passiva verificada, pela impugnação de contratos celebrados perante a instituição corré. 4. Inexigibilidade dos empréstimos celebrados por intermédio de correspondente bancário, voltados à prática de golpe financeiro. 5. Responsabilidade objetiva do fornecedor pelo risco da atividade, inclusive quanto a fraude realizada por prepostos e terceiros, que constitui fortuito interno ao serviço bancário. 6. Repetição simples do indébito mantida. IV. DISPOSITIVO 7. Recurso desprovido. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 7º, p.u., 14, e 25, § 1º; CC, art. 182. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479; TJSP, Apelação Cível 1004375-41.2023.8.26.0157, Rel. Correia Lima, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 28/06/2024. (TJSP; Apelação Cível 1026047-54.2023.8.26.0562; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/11/2024; Data de Registro: 14/11/2024)

“Apelações Cíveis. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos materiais. Sentença procedência. Inconformismo da autora e da ré, Banco C6 Consignado S/A. Golpe da falsa portabilidade. Promessa de nova contratação com redução das parcelas. Contratação de novos contratos de empréstimo consignado. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Súmula 297 do C. STJ. Golpe praticado por estelionatários, com utilização de links legítimos da instituição financeira, enviados por aplicativo WhatsApp. Falha na prestação dos serviços. Configurada. Fraude que poderia ter sido

evitada se o sistema da ré tivesse funcionado a contento e identificado a intervenção de terceiros. Devolução dos valores indevidamente descontados de seu benefício. Possibilidade de composição do valor restante na conta da autora em relação ao empréstimo. Dano moral. Ocorrência. Quantum indenizatório mantido. Valor fixado dentro dos critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Sentença reformada somente no que toca à compensação. Recurso não provido da ré e parcialmente provido da autora”. (TJSP; Apelação Cível 1012522-24.2023.8.26.0006; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2024; Data de Registro: 01/11/2024)

“APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO BANCÁRIO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos material e moral. Sentença de parcial procedência. Insurgência de ambas as partes. Princípio da dialeticidade. Observação. Delimitação das razões do apelo. Recurso conhecido. Golpe da “falsa portabilidade”. Prova de induzimento em erro. Proposta de portabilidade com redução de parcela mensal. Contratação de novos empréstimos não pretendida pelo autor. Falha na prestação dos serviços do réu. Aplicável entendimento da súmula nº 479, do Superior Tribunal de Justiça. Débitos inexigíveis, mantida a condenação por dano material correspondente ao valor das parcelas descontadas. Dano moral configurado no caso concreto, comunicação de fraude sem cessação dos descontos em importe mensal relevante. Quantum fixado em R\$ 5.000,00. Honorários advocatícios. Aplicável a regra geral do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil, a recair sobre o proveito útil. Valor da causa. O valor da causa deve ser fixado com consonância com o disposto no artigo 285, II e VI, do Código de Processo Civil. Correção de ofício, nos termos do § 3º, do artigo 285 do Diploma mencionado. Custas de distribuição a

serem complementadas. Sentença reformada, procedência do pedido inicial. RECURSO DO AUTOR PROVIDO e DESPROVIDO o do réu, com observação quanto à alteração do valor da causa”. (TJSP; Apelação Cível 1002343-77.2022.8.26.0390; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Nova Granada - Vara Única; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 30/10/2024)

Portanto, era mesmo de rigor concluir-se pela nulidade dos contratos em discussão, determinando-se a suspensão dos descontos na folha de pagamento do autor, com a condenação do Banco C6 à restituição do indébito.

A restituição do indébito será simples, uma vez que não houve pedido de restituição dobrada.

No caso, também está configurado o dano moral.

Ao sofrer descontos indevidos em seu benefício previdenciário, no importe total de R\$ 611,20 (fls. 222), o autor se viu privado de verbas essenciais à sua subsistência. Tal situação não pode ser considerada mero aborrecimento, especialmente porque o valor bruto do benefício não é vultoso (R\$ 3.645,43 – 221).

Centrado nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, reputo adequado o montante indenizatório de R\$ 5.000,00, que é compatível com as circunstâncias do caso e se encontra em conformidade com julgados do E. Tribunal de Justiça de São Paulo:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDOS DE REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE EM CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. CONFIGURAÇÃO DE DANOS MORAIS. VALOR INDENIZATÓRIO REDUZIDO. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM

EXAME Apelação interposta pela autora contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais. O juízo de origem anulou os contratos fraudulentos, condenou os réus à restituição dos valores descontados indevidamente do benefício previdenciário da autora e fixou honorários advocatícios. O pedido de danos morais foi indeferido. No recurso, a autora pleiteia o reconhecimento de danos morais no montante de R\$ 10.000,00. [...] A quantia pleiteada de R\$ 10.000,00 a título de danos morais foi considerada excessiva, sendo razoável e proporcional o valor de R\$ 5.000,00, a ser pago solidariamente pelas rés, atendendo às funções compensatória e pedagógica da indenização. 5. A correção monetária sobre o valor da indenização incide desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ), e os juros de mora, desde o evento danoso (art. 398 do CC e Súmula 54 do STJ), sendo aplicável a SELIC, nos termos do REsp 1.895.982/SP. IV. **DISPOSITIVO E TESE** Recurso provido para condenar as rés ao pagamento solidário da importância de R\$ 5.000,00 a título de danos morais, com atualização monetária e juros conforme critérios fixados. [...]”. (TJSP; Apelação Cível 1007125-52.2023.8.26.0048; Relator (a): Domingos de Siqueira Frascino; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Atibaia - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/11/2024; Data de Registro: 27/11/2024)

“APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. "Golpe da falsa central de atendimento". Criminoso se passando por correspondente bancário oferecendo portabilidade e renegociação de empréstimo consignado. Autor que concorreu para o dano não guardando cautelas devidas. Banco que não se desincumbiu de comprovar a regularidade da contratação no que concerne ao ato volitivo do autor vítima de fraude. Inexistência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Falha na identificação do contratante pela instituição

financeira determinante para resultado danoso. Dano moral. Ofensa que ultrapassa o mero dissabor. Valor que comporta redução para R\$ 5.000,00 mostrando-se, assim, coerente com dano sofrido sem ensejar enriquecimento ilícito. Compensação dos valores a serem restituídos com valores efetivamente creditados devida com correção monetária e juros de mora, sob pena de enriquecimento ilícito. Compensação que deve se limitar ao valor restante em conta do autor após a ação dos criminosos. Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido". (TJSP; Apelação Cível 1037212-29.2023.8.26.0100; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2024; Data de Registro: 31/10/2024)

O valor arbitrado servirá para reparar o sofrimento causado à vítima sem enriquecê-la, ao mesmo tempo que desestimulará os ofensores a agir de forma negligente na prestação dos serviços.

Destaca-se que diferentemente da condenação à restituição do indébito, a condenação por danos morais foi fixada de forma solidária, na forma do art. 7º, parágrafo único, e do art. 25, § 1º, ambos do Código de Defesa do Consumidor.

No mais, como reconheceu o magistrado sentenciante às fls. 529, a fraude em questão acarretou perda dos valores depositados ao autor, o que só se consumou em razão da falha dos réus apelantes. Logo, acertado o afastamento da compensação.

Conclui-se, então, que a r. sentença atacada analisou de forma correta as questões suscitadas, com adequada fundamentação jurídica à hipótese em exame, além de bem avaliar o conjunto probatório.

Assim, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo, ratifico a r. sentença, que fica mantida por seus próprios fundamentos, aliados aos agora lançados.

Desta feita, apesar da manutenção do julgado, deixo de majorar os honorários advocatícios devidos pelos réus, uma vez que já foram fixados no patamar máximo de 20% do valor da condenação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **o meu voto é para NEGAR PROVIMENTO aos recursos dos réus, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR