



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000229062**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005802-74.2025.8.26.0037, da Comarca de Araraquara, em que é apelante EMANUELY INNOCENCIO DA COSTA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO C6 CONSIGNADO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), OLAVO SÁ E M.A. BARBOSA DE FREITAS.

São Paulo, 17 de março de 2026.

**VALÉRIA LONGOBARDI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº: 1005802-74.2025.8.26.0037

Apelante: E.I.da C. (representada por Aline Cristina da Silva de Souza)

Apelado: Banco C6 Consignado S/A

Juízo de origem: 2ª Vara Cível da Comarca de Araraquara

**Voto nº 2.295**

**APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE CONTRATUAL C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E PEDIDO DE DANOS MORAIS – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – CONTRATAÇÃO DIGITAL EM NOME DE MENOR ABSOLUTAMENTE INCAPAZ – INDUÇÃO A ERRO POR CORRESPONDENTE BANCÁRIA – DESCOMPASSO ENTRE A PROPOSTA (RENOVAÇÃO/QUITACÃO) E A EFETIVA FINALIDADE DO CONTRATO (“LIVRE UTILIZAÇÃO”) – VÍCIO DE CONSENTIMENTO CONFIGURADO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA DO BANCO PELA ATUAÇÃO DE SUA CORRESPONDENTE (CDC, ART. 14; SÚMULA 479 DO STJ) – FORTUITO INTERNO – NULIDADE DO CONTRATO – RESTITUIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES DESCONTADOS DO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO DA MENOR – COMPENSAÇÃO DO MONTANTE DE R\$ 4.000,00 MANTIDO PELA AUTORA – VALORES TRANSFERIDOS A TERCEIROS (R\$ 9.260,00): DIREITO DE REGRESSO DO BANCO – DANOS MORAIS AFASTADOS - CULPA CONCORRENTE DA REPRESENTANTE – TUTELA DE URGÊNCIA CONCEDIDA EM SEGUNDO GRAU PARA IMEDIATA CESSAÇÃO DOS DESCONTOS – MULTA COMINATÓRIA FIXADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

Vistos etc.

Cuida-se de ação declaratória de nulidade contratual c/c inexigibilidade

de débito, repetição de indébito e indenização por danos morais, ajuizada por E.I. da C., menor absolutamente incapaz, representada por sua genitora Aline Cristina da Silva de Souza, em face de Banco C6 Consignado S.A., em razão da celebração de empréstimo consignado digital, identificado como CCB nº 90144703533, no valor de R\$ 13.260,31, com 84 parcelas de R\$ 323,00, cuja contratação teria ocorrido por indução a erro promovida por correspondente bancário, mediante contato por WhatsApp, apresentando proposta de renegociação/quitação de contratos anteriores, inexistente nas condições efetivamente contratadas (contrato marcado como “livre utilização”).

A autora afirma ter sido levada a crer que realizava portabilidade e quitação de empréstimos existentes, razão pela qual, logo após perceber o equívoco, buscou cancelar a operação, sendo induzida a transferir R\$ 9.260,00 a terceiros, supostamente para viabilizar a quitação, sem que o contrato fosse cancelado. Os descontos passaram a incidir diretamente sobre o benefício previdenciário da menor, verba de natureza alimentar.

A tutela de urgência foi indeferida pelo juízo *a quo*. O Banco réu, em contestação, alegou regularidade da contratação, validade da biometria e inexistência denexo causal entre golpe e prestação de serviços, sustentando tratar-se de fortuito externo.

O Ministério Público opinou pela procedência da ação, reconhecendo vício de consentimento e falha do serviço, caracterizando o caso como fortuito interno imputável ao banco.

Sobreveio sentença de improcedência, reputando regular a contratação e inexistente o vício de consentimento, com condenação da autora ao pagamento de custas e honorários (suspensos pela gratuidade).

A autora apelou, sustentando: (i) vício de consentimento; (ii) responsabilidade solidária do banco pela atuação de sua correspondente; (iii) nulidade do contrato; (iv) restituição em dobro; (v) afastamento da tese de fortuito externo; (vi) compensação do valor de R\$ 4.000,00 mantido consigo; e (vii) danos morais decorrentes do evento.

Contrarrrazões apresentadas pelo banco insistem na regularidade da contratação.

É o relatório. Passo ao voto.

De plano, necessário estabelecer que não há dúvida sobre a existência do negócio jurídico, pois há CCB assinada eletronicamente, trilha de eventos e depósito em conta da autora. O debate situa-se, portanto, no plano da validade, especialmente quanto à manifestação de vontade.

Os *prints* das conversas mostram que o interlocutor, apresentando-se como “Facta”, detinha informações detalhadas sobre contratos anteriores da autora (fls. 27/28), oferecendo “quitação”, “redução de parcelas” e “ficar apenas com um contrato”, caracterizando inequívoca indução a erro substancial sobre a natureza e finalidade da operação.

A própria CCB (fl. 61) indica finalidade “livre utilização”, sem qualquer menção a portabilidade ou refinanciamento, discrepando objetivamente do que foi prometido via WhatsApp. A percepção imediata do erro levou a autora a solicitar cancelamento, reforçando a ausência de vontade livre e esclarecida.

Trata-se, pois, de erro essencial, enquadrável no art. 171, II, do CC, reconhecendo-se a anulabilidade do contrato.

O correspondente indicado na CCB é “N Kelen Sombra Servi”, CNPJ 40.311.140/0001-03, sediado no Ceará (Alto Santo). Contudo, as conversas revelam atuação de agente que se identifica como “Facta”, informa ser do “Rio Grande”, utiliza DDD 51, e modifica o canal de contato quando menciona “a gerente” que ligaria para tratar da quitação: dinâmica típica do golpe da falsa quitação/portabilidade.

Tal incongruência reforça fortemente o indício de fraude no elo da cadeia de fornecimento, possibilitado pela deficiente curadoria e fiscalização dos correspondentes bancários.

Nos termos do CDC, arts. 7º, par. ún., 14 e 25, e conforme o



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

entendimento consolidado na Súmula 479 do STJ, o banco responde objetivamente e solidariamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por seus prepostos, agentes ou correspondentes, integrantes da cadeia de fornecimento, configurando fortuito interno.

Ao permitir que terceiros atuem como representantes ou correspondentes para a celebração de contratos em seu nome, com vistas à expansão de sua atuação comercial e à captação de novos clientes, assume o dever de garantir a segurança do procedimento e de prevenir fraudes. A omissão nesse dever atrai a responsabilização pelo vício do serviço, especialmente quando não demonstradas quaisquer das excludentes previstas no art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Assim, a contratação viciada deve ser imputada ao banco, autorizando a declaração de nulidade e a responsabilização pelos efeitos daí decorrentes.

Em caso semelhante:

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA EM FACE DE 'FAM CONSULTORIA' E SEU SÓCIO E IMPROCEDÊNCIA EM FACE DO BANCO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. RELAÇÃO DE CONSUMO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FORTUITO INTERNO CARACTERIZADO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DO BANCO CONFIGURADA. RECURSO PROVIDO. I. Caso em exame Trata-se de ação declaratória e indenizatória ajuizada em face de Banco BMG S/A, Fam Consultoria Brasil Ltda. – ME e Felipe Augusto Martins, sob a alegação de que foi vítima de golpe da falsa portabilidade de empréstimo consignado aplicado pelos dois últimos. Sobreveio sentença que julgou improcedente o pedido em face do Banco BMG, e procedente em relação aos corréus FAM Consultoria e Felipe Augusto Martins, condenando-os à devolução dos valores pagos e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$10.000,00. Inconformado, o autor interpôs recurso alegando cerceamento de defesa e sustentando a responsabilidade solidária do Banco BMG, por ter mantido relação comercial com a empresa fraudadora, integrando, portanto, a cadeia de consumo. II. Questão em discussão 4. A controvérsia recursal cinge-se a determinar: (i) se houve cerceamento de defesa pela não produção de prova testemunhal; e (ii) se o Banco BMG

deve responder solidariamente pelos danos causados ao autor, em razão de sua vinculação à empresa fraudadora e da ocorrência de fortuito interno no âmbito da prestação de serviços bancários. III. Razões de decidir 5. A preliminar de cerceamento de defesa não prospera, porquanto o conjunto probatório constante dos autos se mostrou suficiente para o julgamento da causa, sendo desnecessária a oitiva de testemunhas. 6. **No mérito, a questão envolve o golpe da falsa portabilidade, no qual o consumidor, acreditando estar migrando contrato de empréstimo para outra instituição, realiza novo contrato e transfere os valores a estelionatários.** 7. O entendimento jurisprudencial consolidado no STJ (Tema Repetitivo nº 466 e Súmula nº 479) estabelece que **as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.** 8. Diferentemente dos casos em que a fraude decorre de conduta exclusiva do consumidor (fortuito externo), o conjunto probatório – especialmente o inquérito policial acostado aos autos – demonstrou que a empresa FAM Consultoria possuía logins e senhas de acesso aos sistemas bancários, podendo inserir dados e operar contratações em nome de clientes. 9. Tais elementos evidenciam relação comercial e operacional entre a empresa fraudadora e o Banco BMG, revelando **vulnerabilidade do sistema de segurança da instituição financeira, que permitiu a atuação de intermediários com acesso indevido aos dados e plataformas bancárias.** 10. Configura-se, portanto, fortuito interno, impondo-se a responsabilização solidária do banco, nos termos dos arts. 7º, parágrafo único, e 25, §1º, do Código de Defesa do Consumidor, por integrar a cadeia de fornecimento e se beneficiar da atividade que deu ensejo ao dano. 11. A relação jurídica é de consumo, aplicando-se a Súmula nº 297 do STJ e o art. 14 do CDC, segundo o qual o fornecedor responde, independentemente de culpa, pelos danos decorrentes de defeitos na prestação do serviço, caracterizado, no caso, pela ausência de segurança esperada pelo consumidor. 12. Restando comprovada a falha na prestação do serviço bancário, impõe-se o provimento do recurso para estender ao Banco BMG a condenação imposta aos corréus, solidariamente, nos mesmos termos da sentença. 13. Diante do provimento recursal, é incabível a majoração dos honorários advocatícios, conforme entendimento fixado pelo STJ no Tema Repetitivo nº 1059. IV. Dispositivo e tese 14. Recurso provido. Tese de julgamento: **"A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraude praticada por empresa intermediária com acesso aos seus sistemas,**

**configurando fortuito interno e falha na prestação do serviço."**  
**"A existência de vínculo operacional entre a empresa fraudadora e o banco caracteriza integração na cadeia de consumo e atrai a responsabilidade solidária do fornecedor de serviços."** Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 7º, parágrafo único; 14, caput e §1º; 25, §1º; 6º, VIII. CPC, art. 373, II. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479; STJ, Súmula nº 297; STJ, Tema Repetitivo nº 466; STJ, Tema Repetitivo nº 1059. (TJSP; Apelação Cível 1108544-27.2021.8.26.0100; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 44ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/10/2025; Data de Registro: 21/10/2025) – destaquei.

A autora, induzida pelo “correspondente”, transferiu R\$ 9.260,00 a terceiros estranhos à relação formal. Embora tais valores não devam ser suportados pela consumidora, não são exigíveis do banco de forma direta, sob pena de enriquecimento indevido, mas integram o âmbito da responsabilidade solidária, cabendo à instituição financeira, caso queira, uma vez reconhecida a nulidade do contrato, exercer seu direito de regresso contra os terceiros fraudulentos, e o correspondente constante no contrato (N Kelen Sombra Servi), cuja atuação irregular é evidenciada pelo descompasso entre a CCB e a dinâmica comunicacional.

Reconhecida a nulidade do contrato em razão de fraude por correspondente do banco, os descontos consignados realizados no benefício da menor são indevidos e devem ser restituídos em dobro, conforme art. 42, par. ún., CDC, e EAREsp 660.663/RS.

A apuração do montante deve ser feita em liquidação, mediante comprovação dos descontos efetuados.

Ressalte-se, contudo, que do valor contratual, R\$ 4.000,00 permaneceram à disposição da autora. Declarada a nulidade da contratação, impõe-se a restituição desse montante à instituição financeira, autorizando-se, desde já, a compensação com os valores a serem restituídos, apurados em fase de cumprimento de sentença.

Devem ser observados os seguintes parâmetros na liquidação: (i) correção monetária, desde cada desconto indevido, conforme Súmula 43/STJ; (ii)

juros legais desde a citação, nos termos do art. 405 c/c art. 406, §1º, CC (Lei 14.905/2024); (iii) compensação dos R\$ 4.000,00, a ser devolvido pela autora, quantia corrigida monetariamente desde o depósito realizado, sem juros, autorizada compensação com os valores a serem restituídos em dobro.

Quanto aos danos morais, é o caso de afastamento de tal pretensão.

Embora o evento envolva menor absolutamente incapaz e descontos sobre verba alimentar, a dinâmica do caso, especialmente a contribuição culposa da representante ao aderir a “quitação” por meio de canal atípico e executar transferências PIX a terceiros, demonstra a falta com seu dever de cautela, que contribuiu para a concretização da fraude operada em nome da criança e utilizando seus dados pessoais.

Assim, o recurso não deve ser provido neste ponto, para afastar o pedido de condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Quanto ao pedido de concessão de tutela de urgência recursal, presentes a probabilidade do direito (nulidade reconhecida) e o perigo de dano (descontos mensais sobre benefício alimentar de menor), impõe-se conceder tutela provisória para cessar imediatamente os descontos relativos ao contrato CCB nº 90144703533.

Por fim, por cautela, considerando-se o dever de proteção integral à criança (art. 227, *caput*, da CRFB e arts. 1º e 4º do ECA), assim como a Instrução Normativa 190/2025 do INSS, ante a quantidade de empréstimos consignados realizados pela genitora no benefício previdenciário da menor, oficie-se ao Conselho Tutelar e à Promotoria da Infância da Comarca de origem a fim de verificar-se eventual situação de vulnerabilidade que exija intervenção nos termos dos arts. 129, 136 e 201, VIII do ECA.

Ante o exposto, voto no sentido de **DAR PARCIAL PROVIMENTO** à apelação para:

(i) Declarar a nulidade do contrato de empréstimo consignado CCB nº 90144703533;

(ii) Condenar o banco a restituir em dobro os valores descontados do benefício da menor, a serem apurados em liquidação, com correção monetária desde cada desconto indevido (STJ, Súmula 43); juros legais desde a citação (art. 405 c/c art. 406, §1º, CC);

(iii) Autorizar a compensação entre o valor a ser devolvido pelo banco e os R\$ 4.000,00 mantidos pela autora, devendo este montante ser atualizado monetariamente desde o depósito inicial.

(iv) Determinar a cessação imediata dos descontos no benefício previdenciário da menor, referentes ao contrato declarado nulo e conceder tutela de urgência, determinando ao Banco C6 Consignado S.A. que cesse os descontos relativos ao contrato 90144703533, no prazo de 5 (cinco) dias a contar da intimação do acórdão, sob pena de multa equivalente ao dobro do valor de cada desconto indevido, a ser verificada e executada pelo juízo de origem em caso de descumprimento.

(v) Ressalvar o direito de regresso do banco contra os terceiros destinatários dos PIX e contra o correspondente bancário constante do contrato, se o caso.

Ante o resultado do julgamento, de rigor que se altere a distribuição do ônus sucumbencial. Sucumbente em maior parte, arcará a parte ré com 80% (oitenta por cento) das despesas processuais e a parte autora com 20% (vinte por cento), observada a gratuidade arbitrada na origem. Quanto aos honorários sucumbenciais, a parte ré pagará ao patrono da autora 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da causa estabelecido na sentença (fls. 230); e a parte autora pagará ao patrono da ré 10% sobre a mesma base, mais uma vez observada a gratuidade concedida.

Atentem-se as partes para o fato de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo art. 1.026, §2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

**Valéria Longobardi**

**Relatora**