



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000164129

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013425-56.2023.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO C6 CONSIGNADO S/A, são apelados CLEUNICE VANDERLEY (JUSTIÇA GRATUITA), CAMPOS INTERMEDIações FINANCEIRAS LTDA e M SILVA INTERMEDIação DE NEGóCIOS LTDA (MMS ASSESSORIA).

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: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), M.A. BARBOSA DE FREITAS E REGINA APARECIDA CARO GONçALVES.

São Paulo, 3 de março de 2026.

OLAVO SÁ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação – 1013425-56.2023.8.26.0007

Comarca: Capital – SP - 4ª Vara Cível do F. R. de Itaquera

Juíza de 1ª Instância: Dr.ª Vivian Labruna Catapani

Ação: Declaratória e Indenizatória

Apelante/requerido: Banco C6 Consignado S/A

Apelada/requerente: Cleunice Vanderley

Apelada/requerida: Campos Intermediações Financeiras Ltda

Apelada/requerida: M Silva Intermediação de Negócios Ltda (Mms Assessoria)

VOTO 6516

APELAÇÃO CÍVEL – DIREITO DO CONSUMIDOR – BANCÁRIOS – AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA – OFERTA DE PORTABILIDADE DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – CONTRATAÇÃO DE NOVO EMPRÉSTIMO – DANO MORAL – ALEGAÇÃO DE FRAUDE – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL – IRRESIGNAÇÃO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – NÃO ACOLHIMENTO.

A autora firmou novo empréstimo com a instituição financeira requerida, acreditando que estava realizando a portabilidade de uma dívida com outra instituição financeira – Fraudadores que tiveram acesso ao sistema do banco réu e conseguiram criar uma interface com a requerente, enviando-lhe link verdadeiro e seguro que deu origem ao contrato impugnado – Falha de segurança configurada – Fortuito interno – Responsabilidade objetiva – Anulação do contrato acertadamente declarada, com a determinação de restituição dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da consumidora – Dano moral configurado na hipótese – Valor das prestações que representam parcela significativa de seus vencimentos, provocando prejuízo de seu sustento – Dissabores que extrapolaram os limites do mero dissabor – Correção monetária corretamente determinada com base na Súmula 362 do C.STJ – Sentença mantida por seus próprios fundamentos – RECURSO IMPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelo requerido em face da sentença exarada às f. 462/469, proferida pelo D. Juízo da 4ª Vara Cível do F. R. de Itaquera - Comarca da Capital/SP, que julgou a ação nos seguintes termos: *“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos iniciais e o faço para: a) tornar definitiva a tutela de urgência de fls. 251/253, b) anular o contrato de empréstimo nº 850.413.787 (CCB n. 010119922516) junto ao banco réu, declarando inexigível*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a dívida dele decorrente, c) condenar o banco réu a restituir à autora os valores indevidamente descontados de seu benefício previdenciário por força do contrato em questão, corrigidos monetariamente a partir da data dos descontos e acrescidos de juros de mora mensais contados da data da citação; e d) condenar solidariamente os réus a pagarem à autora indenização por danos morais, que fixo em R\$ 5.000,00, com correção monetária a partir da data desta sentença, na forma da Súmula nº 362 do STJ, e juros moratórios mensais contados da data da citação. Até 29.08.2024 (inclusive), a correção monetária será pela Tabela Prática do E. TJ/SP e os juros de mora mensais serão de 1%. A partir do início da vigência da Lei nº 14.905/2024 (30.08.2024), a correção monetária será pelo IPCA-IBGE, nos termos do art. 389, parágrafo único, do Código Civil, e os juros de mora mensais serão calculados na forma do art. 406, § 1º, do Código Civil, ou seja, pela SELIC com dedução do índice de atualização monetária de que trata o art. 389, parágrafo único, do Código Civil (IPCA-IBGE), mas nunca inferiores a zero. Em razão da sucumbência, condeno solidariamente os réus no pagamento das custas e despesas processuais e nos honorários advocatícios do patrono da autora, que fixo em 10% do valor da condenação (valor do contrato anulado + danos morais)."

Embargos declaratórios opostos às f. 471/478 pelo requerido Banco C6 foram parcialmente acolhidos (f. 489/491): *"Passando o dispositivo a conta com a seguinte redação: "Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos iniciais e o faço para: a) tornar definitiva a tutela de urgência de fls. 251/253, b) anular o contrato de empréstimo nº 850.413.787 (CCB n. 010119922516) junto ao banco réu, declarando inexigível a dívida dele decorrente, c) condenar o banco réu a restituir à autora os valores indevidamente descontados de seu benefício previdenciário por força do contrato em questão, corrigidos monetariamente a partir da data dos descontos e acrescidos e juros de mora mensais contados da data da citação; e d) condenar solidariamente os réus a pagarem à autora indenização por danos morais, que fixo em R\$ 5.000,00, com correção monetária a partir da data desta sentença, na forma da Súmula nº 362 do STJ, e juros moratórios mensais contados da data da citação. Fica autorizada a compensação do valor remanescente de R\$ 83,04 que permaneceu a disposição do autor, com correção monetária de 11/03/2023."*

Apela o requerido Banco C6 (f. 495/514 e 518/537). Defende a regularidade da contratação, realizada de forma digital, com biometria facial e assinatura eletrônica da requerente. Insurge-se contra a condenação à indenização por danos morais, aduzindo a desproporcionalidade do valor fixado. Invoca a excludente de responsabilidade de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, ressaltando que a autora transferiu valores para pessoas desconhecidas.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Termina com pedido de reforma.

Recurso tempestivo. Preparo recolhido (f. 515/517).

As contrarrazões foram apresentadas pela requerente (f. 554/558). Requer, em síntese, o desprovimento do recurso interposto.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Atendidos os requisitos de admissibilidade, o recurso é recebido no duplo efeito, nos termos do artigo 1.012, *caput*, do CPC.

Com fundamento no princípio *tantum devolutum quantum appellatum* (Código de Processo Civil, artigos 1.002 e 1.013), passo a apreciar as matérias expressamente devolvidas pela apelação.

Em apertada síntese, trata-se de ação em que a autora afirma ter sido vítima de fraude, induzida a contratar um empréstimo com a ré, acreditando tratar-se de renegociação de dívida.

A r. sentença deu parcial procedência aos pedidos para anular o contrato impugnado, declarar a inexigibilidade da dívida; condenar o banco réu a restituir os valores que foram indevidamente descontados de seu benefício previdenciário; e condenar os réus, solidariamente, ao pagamento de danos morais à autora, no total de R\$ 5.000,00, autorizada a compensação com o valor remanescente de R\$ 83,04.

Irresignada, apela a instituição financeira.

Pois bem.

Em que pesem os argumentos do recurso, o apelo não prospera.

A r. sentença deve ser mantida por seus próprios fundamentos, os quais ficam adotados como razão de decidir, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste tribunal, de seguinte teor: "*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando suficientemente motivada, houver de mantê-la*".

Imperioso ressaltar que o juiz não é obrigado a rebater, um a um, os argumentos das partes, sendo suficiente a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fundamentação que exponha com clareza e precisão as razões pelas quais acolheu ou não o pedido, que é exatamente a hipótese dos autos (Embargos de Declaração Cível nº 1066443-09.2020.8.26.0100, 2ª Câmara Reservada de Direito Empresarial, Relator NATAN ZELINSCHI DE ARRUDA, j. 02/05/2023; Apelação Cível nº 1119508-16.2020.8.26.0100, 2ª Câmara Reservada de Direito Empresarial, Relator MAURÍCIO PESSOA, j. 25/04/2023).

As razões recursais da autora são incapazes de modificar a r. sentença, proferida em absoluta consonância com a legislação vigente e a jurisprudência deste E.TJSP e os Tribunais Superiores.

Como acertadamente concluiu a r. sentença, a falha de segurança da instituição financeira ré ficou evidenciada, visto que terceiros tiveram acesso ao sistema do Banco C6 e conseguiram, sem dificuldades, intermediar a contratação do empréstimo pela autora, enviando a ela o *link* de contratação verdadeiro.

Assim, a tese de ocorrência de fortuito externo ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros não se sustenta.

Nos termos da Sumula 297 do C.STJ: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”.

Configurada a falha de segurança, a instituição financeira responde objetiva e solidariamente pelos danos causados ao consumidor, na forma do artigo 14 do CDC, *caput* e § 1º, I e II:

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.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; (...)

A instituição financeira tem o dever de adotar medidas rigorosas de segurança para impedir que estranhos se aproveitem de seus sistemas informatizados para aplicar golpes, especialmente em se tratando de empréstimos consignados que importam



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

em desconto direto no benefício previdenciário do mutuário.

Logo, não se vislumbram presentes as excludentes da responsabilidade objetiva previstas no art. 14, § 3, do CDC:

§ 3º *O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:*

I - *que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistente;*

II - *a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.*

Conforme Entendimento jurisprudencial consolidado, o fato de terceiro somente exclui a responsabilidade do fornecedor quando for *imprevisível e inevitável*, o que não se verifica na espécie, considerando que fraudes em contratações bancárias constituem risco inerente à atividade e configuram fortuito interno.

A rigor da Súmula 479 do C.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.*

Nessa esteira é a jurisprudência esta Corte julgadora:

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS. AÇÃO PARCIALMENTE PROCEDENTE. RECURSO DE AMBAS AS PARTES. I. CASO EM EXAME: trata-se de ação indenizatória, julgada parcialmente procedente pela sentença de primeiro grau, a fim de condenar o requerido à reparação dos danos materiais sofridos pela parte autora. O banco réu apela, suscitando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva. No mérito, aponta para culpa exclusiva da parte autora e ato de terceiros, inexistindo dever de indenizar. Busca, ao menos, a alteração dos honorários sucumbenciais. A parte autora, de seu turno, persegue a fixação de indenização por danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) analisar a legitimidade do banco réu para figurar na demanda; (ii) verificar se houve falha na prestação de serviços bancários que justifique a responsabilidade do banco pelas transações fraudulentas; e (iii) existência de danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR: 1. Falha atribuída aos serviços diretamente prestados pela parte ré, o que lhe confere legitimidade. 2. No mérito, a relação entre as partes é de consumo, autorizando a inversão do ônus da prova. 3. A responsabilidade da ré decorre do risco da atividade, sendo objetiva nos termos do art. 14 do CDC, aplicável conforme a Súmula 297 do STJ, e consolidada na Súmula 479 do STJ. Indícios



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

suficientes de fraude nas operações impugnadas. Falha na segurança dos serviços a justificar a responsabilização do réu. 4. Parte autora que apenas seguiu instruções que não se destinavam a realizar ou a autorizar as transferências, mas foram empregadas para tanto pelos fraudadores, que teriam criado interface entre o autor e a plataforma da apelante. Situação típica de fraude que à apelante competia impedir. Ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira que igualmente contribuiu para que o golpe fosse perpetrado. Réu que não demonstrou possuir mecanismos aptos a afastar as fraudes. O réu deve suportar, pois, os danos causados à requerente, nos termos do que disciplina o art. 14, caput, do CDC. Inaplicabilidade, ademais do artigo 945 do CC às relações de consumo. Sistema de segurança do réu que, se eficaz, era o bastante para evitar a consumação da fraude. Restituição que, portanto, deve abranger todo o valor subtraído da parte autora. 5. Danos morais configurados e ora fixados. 6. Alteração, de ofício, das taxas utilizadas a título de juros e correção monetária. IV. DISPOSITIVO: Rejeitada a preliminar aventada pelo banco réu. Recurso do réu não provido e recurso da autora provido.” (TJSP; Apelação Cível 1004062-96.2025.8.26.0032; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Araçatuba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/02/2026; Data de Registro: 04/02/2026)

Com relação aos danos morais, vislumbro a ocorrência neste caso, pois o valor das parcelas descontadas do benefício previdenciário da autora representam parcela significativa, capaz de prejudicar seu sustento e causar aborrecimentos que superam o mero dissabor cotidiano.

O valor fixado na r. sentença – R\$ 5.000,00, mostra-se justo, adequado e razoável, inexistindo razão para reduzi-lo, tampouco alterar o critério de correção monetária, visto que está em consonância com a Súmula 362 do C.STJ.

Por fim, os honorários sucumbenciais foram adequadamente fixados na forma do art. 85, § 2º, do CPC, a cargo das requeridas.

Como bem concluiu r. sentença:

“Alega a autora que tomou conhecimento da formalização junto ao Banco C6 de empréstimo consignado, sem que tenha anuído com tal contratação, eis que foi induzida a acreditar estar efetuando a portabilidade de seu antigo empréstimo consignado.

O banco réu, por sua vez, disse que a contratação foi válida e regular e serviu à contratação de novo empréstimo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consignado. Para comprovar suas alegações, juntou aos autos o contrato do novo empréstimo de fls. 132/147.

Note-se que a autora não negou, nos autos, ter celebrado referido contrato, mas afirmou não ter tido a intenção de contratar um novo empréstimo, eis que acreditava estar celebrando apenas o contrato de portabilidade.

Some-se a isso o fato de que o contrato de fls. 132/147 (novo empréstimo) não foi o documento que a autora recebeu via mensagem de SMS, no qual constava o título "Cédula de Compra de Dívida" (fl. 167).

Ou seja, a autora foi vítima de golpe, praticado por terceiro (suposto preposto do banco réu), o que não exclui a responsabilidade da instituição financeira, que deve responder pelo risco de sua atividade (fortuito interno).

Assim, reconhecido o vício de consentimento, é de rigor a anulação do contrato de empréstimo nº 850.413.787 (CCB n. 010119922516) junto ao banco réu, tornando definitiva a tutela de urgência anteriormente concedida.

E, sendo anulado o contrato, o banco réu deve ser condenado ao reembolso de todas as quantias debitadas do benefício previdenciário da autora por conta de tal empréstimo.

Nesse sentido:

"DIREITO CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE EM EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CORRESPONDENTE BANCÁRIO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. DANO MATERIAL E MORAL CONFIGURADOS. INSURGÊNCIA DO BANCO REQUERIDO. DESPROVIMENTO. I. CASO EM EXAME 1. Autora que ajuizou ação contra o banco requerido e correspondente bancário, alegando que este, depois de confirmar seus dados pessoais e bancários, entrou em contato para reduzir juros de empréstimo que possuía com o banco mediante cessão de crédito, contudo, foi refinanciado aquele empréstimo ("BB Renegociação") e realizado um outro novo, tornando a dívida que possuía

com o banco ainda mais prolongada e onerosa. Apela o banco sustentando que não se responsabiliza pelos danos da autora uma vez que decorrem de contratações legitimamente consentidas por ela perante correspondente bancário. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) determinar a existência de fraude na renegociação do antigo empréstimo e inclusão de um novo; (ii) apurar a responsabilidade civil da parte requerida pelos danos materiais e morais decorrentes dos ilícitos cometidos. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Ao contrário do que aduz o requerido, há nítida relação de consumo entre as partes, conforme Súmula 297 do STJ, razão por que se admite a inversão do ônus da prova em favor da autora, ante a verossimilhança de suas alegações e indiscutível hipossuficiência técnica-informacional para fazer prova de todas suas alegações, pois incapaz de produzir prova excessivamente difícil ou até impossível diante de suas condições. 4. Configurada falha na prestação dos serviços do banco requerido por ter permitido que terceiros fraudadores tivesse acesso a informações sigilosas da consumidora e da contratação originária, motivos pelos quais o apelante se sujeita, solidariamente, à responsabilidade objetiva que lhe corresponde sobre fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, caracterizando fortuito interno originado de sua própria falha de fiscalização sobre a atuação de seus correspondentes. 5. Caracterizado o "golpe da falsa portabilidade de empréstimo consignado", em que o correspondente bancário induz a vítima a contrair novos empréstimos acreditando que se tratam de portabilidade ou oferta de condições mais vantajosas. Ilícito perpetrado pelo acesso de privilegiadas informações guardadas sob sigilo do banco requerido. Circunstâncias aptas a perturbar a paz, o sossego e o estado psíquico de consumidor hipervulnerável. IV. DISPOSITIVO E TESE 6. Recurso do requerido desprovido. Tese de julgamento: "1. O contrato de empréstimo celebrado por correspondente bancário com vício de consentimento é nulo, sendo inexigíveis os débitos dele decorrentes; 2. A instituição financeira responde solidariamente pelos danos decorrentes de fraude praticada por seu correspondente bancário e possibilitada por permissão de acesso a terceiros fraudadores; 3. É indenizável o abalo moral provocado em razão da contratação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fraudulenta de empréstimos consignados sem ciência ou consentimento do consumidor, causando ainda mais repercussão quando o vitimado é hipervulnerável".

_____ Dispositivos relevantes citados: CF, art. 5º, X; CC, arts. 186, 389, 405 e 406; CPC, arts. 355, I, 134, §2º, e 487, I; CDC, arts. 6º, III e VIII, 7º, Sú, 14 e 34. Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema 466 e súmulas 297 e 479; TJSP, Apelação Cível: 1090522-47.2023 .8.26.0100 São Paulo, Relator.: Eduardo Velho, Data de Julgamento: 03/06/2024, 17ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 03/06/2024." (TJSP; Apelação Cível 1006000-24.2022.8.26.0100; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 21ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/04/2025; Data de Registro: 25/04/2025)

Os danos morais também ocorreram, pois o benefício previdenciário da autora é pequeno (em torno de um salário-mínimo) e as parcelas descontadas pelo novo empréstimo se mostraram expressivas em relação à renda, privando, portanto, a autora de recursos essenciais à sua subsistência.

E o valor que entendo razoável para a indenização moral, considerando os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, bem como a condição econômica das partes, é de R\$ 5.000,00.

Observo que as partes rés são aqui solidariamente condenadas ao pagamento de tal quantia, na medida em que atuaram de forma conjunta em prejuízo da autora, integrando todas a mesma cadeia de fornecimento de serviços."

Considerando o completo insucesso da apelação, fixo honorários recursais em favor dos patronos da parte requerente, devidos apenas pelo apelante, em 2% do valor da condenação (valor do contrato anulado + danos morais) (CPC, art. 85, § 11).

Nesse sentido é a Tese firmada pelo C. SJT, no julgamento do Tema 1.059: "A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação.”

Visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, conforme Entendimento do C. STJ de que “*Já é pacífico nesta E. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida*” (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, voto no sentido de **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, mantendo a r. sentença irretocável, por seus próprios fundamentos, na forma do art. 252 do RITJSP.

OLAVO SÁ
Relator