



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000227204**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013665-52.2023.8.26.0037, da Comarca de Araraquara, em que é apelante BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelado PACINO MENDES DE OLIVEIRA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente sem voto), MARIO SERGIO LEITE E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 17 de março de 2026.

**JÚLIO CÉSAR FRANCO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1013665-52.2023.8.26.0037

Apelante: Banco C6 Consignado S/A

Apelado: Pacino Mendes de Oliveira

Comarca: Araraquara

**Voto nº 09.321**

**APELAÇÃO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONTRATAÇÃO DECORRENTE DE FRAUDE PRATICADA POR CORRESPONDENTE BANCÁRIO. DESCONTOS INDEVIDOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DO RÉU. 1. AUTOR QUE FOI INDUZIDO A CONTRATAR PORTABILIDADE POR INTERMÉDIO DE CORRESPONDENTE BANCÁRIO QUE SOLICITOU A DEVOLUÇÃO DOS VALORES. 2. DADOS DO CONTRATO QUE COMPROVAM O ACESSO POR MEIO DE TELEFONE DIVERSO AO DO AUTOR E GEOLOCALIZAÇÃO DO RIO DE JANEIRO, O QUE INDICA A ATUAÇÃO DA EMPRESA INTERMEDIÁRIA SEM A DEVIDA SEGURANÇA POR PARTE DO RÉU. 3. CONFIGURADA A FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E A ILEGALIDADE DOS DESCONTOS EFETUADOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. 3. RESTITUIÇÃO DO INDÉBITO QUE SE IMPÕE DE FORMA EM DOBRO A PARTIR DE 31/03/2021, OBSERVADA A MODULAÇÃO FIXADA NO EARESP Nº 676.608/RS. 4. DANOS MORAIS CONFIGURADOS DIANTE DE DESCONTOS**



**INDEVIDOS EM VERBA ALIMENTAR. REDUÇÃO PARA R\$ 5.000,00, OBSERVADOS OS CRITÉRIOS DE PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. 5. AFASTADA A SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA, COM FIXAÇÃO DOS HONORÁRIOS CONFORME O ART. 85, §2º, DO CPC. 6. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

**Vistos.**

Trata-se de **apelação** interposta às fls. 395/415 contra a r. sentença proferida às fls. 371/381 destes autos de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com reparação de danos materiais e morais, que julgou parcialmente procedente o pedido para declarar a inexistência do contrato de empréstimo consignado nº 010110838998, determinar a cessação dos descontos, condenar o réu à restituição em dobro dos valores indevidamente debitados, a serem apurados em liquidação, e ao pagamento de indenização por dano moral fixada em R\$ 10.000,00, além das verbas de sucumbência.

Nas **razões do recurso**, o apelante sustenta que a contratação foi regularmente formalizada por meio digital, com utilização de biometria facial e mecanismos de validação eletrônica, inexistindo fraude.

Afirma que a r. sentença deixou de observar o conjunto probatório, notadamente o laudo técnico particular apresentado, o qual teria atestado a regularidade da assinatura eletrônica.

Defende que o autor permaneceu inerte por mais de dois anos após a contratação, circunstância que revelaria anuência tácita.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Insurge-se contra a condenação em danos morais, por ausência de comprovação do abalo, e pugna pela exclusão ou redução do '*quantum*' arbitrado.

Impugna, ainda, a repetição em dobro, sob o argumento de inexistência de má-fé ou de pagamento indevido.

Ao final, pugna pelo provimento do recurso para reformar a r. sentença apelada.

As **contrarrrazões** foram oferecidas às fls. 422/430, nas quais o recorrido requer o não provimento do recurso.

Apelo tempestivo e preparado.

**É o relatório.**

Depreende-se destes autos que, segundo narrado na petição inicial, o autor, beneficiário do Regime Geral da Previdência Social, alega ter sido vítima de um golpe referente ao oferecimento de portabilidade por Bonucci Consultoria Financeira, a qual ofereceu a nova contratação e solicitou o pagamento do boleto para que fosse processada a portabilidade, contudo, se deparou com o ajuste de um novo empréstimo, no valor total de R\$46.032,00, com parcelas mensais de R\$548,00, sendo que o empréstimo consignado com o Banrisul, que deveria ter sido objeto da portabilidade, não foi quitado e gerou pagamento de mais parcelas. Assim, pediu a declaração de nulidade do negócio, a devolução em dobro dos valores descontados e indenização por danos morais no valor de R\$10.000,00.

O réu se defendeu, alegando a regularidade do negócio e a contratação, apesar de ter sido realizada de forma digital, contou com os requisitos de segurança devidos, sendo que o próprio autor reconheceu que efetuou o pagamento



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de boleto para terceira empresa não vinculada ao banco. Dessa forma, requereu a improcedência dos pedidos.

Em réplica, o autor impugnou o contrato, dizendo que foi formalizado por número de telefone que não lhe pertence, com DDD 021, bem como que a geolocalização seria da cidade do Rio de Janeiro, enquanto reside em Araraquara.

Instado a produzir prova pericial digital, o réu declinou dela e pleiteou o julgamento da lide.

A r. sentença julgou procedentes os pedidos, contra a qual se insurge o réu.

Nesse cenário, verifica-se que a narrativa inicial não é de inexistência do negócio, mas de vício de consentimento ou fraude de terceiro, não estando diante de inexistência do contrato, mas de eventual anulabilidade.

Vale dizer que a posterior negativa absoluta do negócio pode caracterizar contradição fática relevante, deixando a controvérsia de ser autenticidade da assinatura e passa a ser validade do consentimento.

Pois bem.

A relação jurídica havida entre as partes é de consumo, uma vez que o recorrido é fornecedor de serviços bancários e a apelante é consumidor desses préstimos, segundo o teor da Súmula nº 297 do C. STJ.

A contratação ocorreu por meio digital. O banco juntou instrumento eletrônico acompanhado de validação por '*selfie*' e assinatura eletrônica.

Quanto à perícia digital, o banco a dispensou sobre o



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

argumento de que seguiu procedimentos de segurança da instituição.

De qualquer forma, o próprio autor reconheceu que recebeu a ligação da empresa Bonucci Consultoria Financeira Ltda, a qual ofereceu proposta de portabilidade e foi aceita em 11/08/2021, resultando na contratação do valor de R\$20.924,02 em sua conta e repasse para a tal, mediante o pagamento do boleto (fls. 17).

Assim, o fundamento da r. sentença de negativa de contratação se mostrou equivocado e inexistir a perícia, em si não é relevante para solução da lide, mas é de se considerar a existência de fraude decorrente do “golpe da portabilidade”.

Melhor dizendo, a questão em pauta se refere ao vício no consentimento decorrente de fraude estruturada no âmbito da cadeia de fornecimento.

No caso, verifica-se inconsistência relevante nos dados técnicos da formalização do negócio. A geolocalização indicada no contrato remete a endereço situado no Estado do Rio de Janeiro, enquanto o autor reside em Araraquara. O número telefônico associado à operação apresenta DDD 21, diverso daquele correspondente ao domicílio do consumidor.

Logo, o que se verifica é que o acesso ao sistema teria ocorrido pelo suposto correspondente bancário – empresa Bonucci – fato não impugnado pelo réu.

O golpe da falsa portabilidade por meio de correspondente enquadra-se como fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária, não podendo ser oposto ao consumidor para afastar a responsabilidade da instituição financeira. Essa compreensão está consolidada na **Súmula nº 479 do C. STJ**, segundo a qual:

*“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

Nos termos do art. 14 do CDC, a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, somente afastada por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, o que não se verificou no caso.

Não se trata, portanto, de inexistência absoluta de ato negocial, mas de contratação viciada em sua formação, com posterior desdobramento fraudulento. A responsabilidade da instituição financeira subsiste, pois, a inconsistência dos dados técnicos revela falha na segurança do sistema disponibilizado ao consumidor.

Nesse sentido, já decidiu este Tribunal:

*“APELAÇÃO – Ação declaratória c.c. indenização – Fraude – Autor que foi contatado por suposto preposto de corresponde bancário do réu para renegociação de seu empréstimo – Contratação de novo empréstimo junto ao banco réu sem sua autorização. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor - Inconsistência no contrato digital apresentado pelo banco – Geolocalização que não corresponde ao endereço do autor - Falha no dever de segurança da instituição financeira – Teoria do risco da atividade - Fraude de terceiro que não exclui a responsabilidade objetiva – Danos materiais e morais caracterizados – Impossibilidade de compensação, já que o autor não se beneficiou do valor depositado em sua conta. Negado provimento ao recurso.”* (TJSP; Apelação Cível 1022164-30.2022.8.26.0564; Relator (a): Simões de

Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/07/2024; Data de Registro: 24/07/2024) (g.n.).

“**APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. DECLARATÓRIA. NULIDADE DE CONTRATO. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. RELAÇÃO DE CONSUMO. 1. CONTROVÉRSIA. Sentença de procedência para declarar a nulidade do contrato, com devolução em dobro das parcelas descontadas a partir do benefício previdenciário do autor, com a condenação solidária da parte ré no dano moral. Insurgência recursal da instituição bancária visando a inversão do julgado e subsidiariamente a redução do quantum condenatório. 2. VÍCIO DE CONSENTIMENTO. Configurado. Autor que foi induzido em erro, nas tratativas com o correspondente bancário, entendendo que diziam respeito à renegociação de empréstimo já existente perante outro banco. Contratação de novo empréstimo consignado perante o Banco réu, com novos descontos. Devolução da quantia disponibilizada, mas os descontos das parcelas continuaram. Falta de informações claras e adequadas ao consumidor. Violação aos incisos III e IV, do art. 6º, artigo 30, artigo 31 e incisos IV e V, do art. 39 e 46, do Código de Defesa do Consumidor. 3. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. Devida. Contrato posterior a 30/03/2021. Restituição de valores de forma dobrada. Entendimento do C. STJ. 4. COMPENSAÇÃO DE VALORES (CC/02, ART. 368). Não admitida no caso. Valores disponibilizados foram devolvidos pelo autor. 5. DANO MORAL. Caracterizado. Verba devida. Descontos incidentes sobre benefício**

*previdenciário do autor. Caráter alimentar. Fixação em R\$ 10.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes da C. Câmara. 6. JUROS MORATÓRIOS. TERMO INICIAL. Sentença que fixou a contagem dos juros moratórios na indenização pelo dano moral a partir da citação. Pedido recursal de incidência a partir do arbitramento. Afastado. 7. RECURSO DESPROVIDO. Majoração da verba honorária atribuída ao apelante, de 10% para 15% sobre o valor atualizado da condenação (CPC/15, art. 85, §11).” (TJSP; Apelação Cível 1002109-30.2022.8.26.0347; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Matão - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/05/2024; Data de Registro: 17/05/2024) (g.n.).*

*“Apelação – Ação declaratória c/c obrigação de fazer, repetição de indébito e indenização por danos morais – Empréstimo consignado – Sentença que declarou inexistente o contrato e condenou os réus à restituição dos valores descontados da aposentadoria da autora, de forma dobrada, e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 – Recurso do banco corréu. Autora que realizou um primeiro empréstimo junto ao corréu Banco C6, por intermédio da consultoria corré – Posteriormente, foi contatada pela consultoria, com a oferta de redução do valor das parcelas, mas foi efetivado novo empréstimo consignado em seu nome, sem seu consentimento – Autora que prontamente devolveu o dinheiro creditado em sua conta à consultoria, conforme documentos juntados aos autos – Empréstimo, contudo, que não foi cancelado - Banco C6 que não nega que a consultoria corré seja sua regular correspondente – Consultoria, por sua vez, que não nega que tenha recebido a devolução do valor do segundo*

**empréstimo – Autora que sofreu sucessivos descontos em seu benefício previdenciário, mesmo negando a contratação do novo empréstimo e tendo devolvido imediatamente o dinheiro – Dívida que deve ser declarada inexigível –**  
*Sentença mantida. Repetição do indébito – Aplicação da tese do STJ no EREsp nº 1.413.542/RS, no sentido de que a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva. Danos morais – Ocorrência – Excepcionalidade da situação descrita que transcende o limite do mero dissabor, especialmente porque a autora comunicou o equívoco na contratação que lhe foi oferecida, devolveu imediatamente o dinheiro do empréstimo e, mesmo assim, sofreu com sucessivos descontos em seu benefício previdenciário, em valores significativos - "Quantum" indenizatório que não comporta alteração – Valor de R\$ 5.000,00 que atende aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, sem o condão de ensejar enriquecimento sem causa da parte beneficiada – Juros de mora que devem incidir desde a data do primeiro desconto indevido, conforme a Súmula 54 do STJ, eis que se trata de responsabilidade extracontratual. Compensação dos valores pedido pelo banco corréu – Não cabimento, eis que restou comprovado que a autora devolveu o dinheiro que recebeu à consultoria corré, que é regular correspondente do banco. Honorários advocatícios fixados sobre o valor da causa – Pedido do banco corréu para que sejam calculados sobre o valor da condenação – Acolhimento – Valor da causa que não refletiu a condenação efetiva e não pode ser considerado como parâmetro para fixação da honorária. Recurso parcialmente provido.”*  
(TJSP; Apelação Cível 1040069-40.2022.8.26.0114; Relator

(a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2024; Data de Registro: 28/02/2024) (g.n.).

*“APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de negócio jurídico c.c. repetição em dobro do indébito e indenização por danos morais – Reconhecimento da ilegitimidade passiva da corré Bonucci Consultoria - Sentença parcial procedência no que se refere ao Banco C6– Inconformismo do banco réu e da autora - DA PRELIMINAR DE LEGITIMIDADE PASSIVA DA CORRÉ BONUCCI CONSULTORIA– Não acolhimento – Demanda que trata da inexigibilidade de contrato firmado junto ao Banco C6 e os eventuais danos por ela ocasionados – Questão que também será analisada junto ao mérito - MÉRITO – PLEITOS DECLARATÓRIO E RESTITUTÓRIO – Alegação autoral de não adesão ao contrato – Ônus probatório em desfavor do banco requerido – Aplicação do disposto no art. 429, II, do CPC/15 e da recente tese firmada pelo STJ ao julgar o REsp n. 1846649/MA, sob o rito dos recursos repetitivos (Tema 1.061) – Instrumento contratual inidôneo – Ausência de biometria facial, número de telefone celular diverso daquele de propriedade da autora e geolocalização do momento da contratação divergente daquela de residência da demandante - Contratação indevida, com retorno das partes ao status quo ante – Restituição em dobro do montante abatido dos proventos de aposentadoria da autora, na medida em que não impugnada pelo banco réu – Devolução dos valores atinentes ao empréstimo depositados na conta da autora que, no entanto, não deverá ser determinada, na medida em que, também por falha na*

*prestação de serviços da instituição financeira requerida, a requerente realizou a transferência da quantia a fraudadores indicados por seu preposto, acreditando estar realizando o cancelamento do mútuo não reconhecido – Conversas mediante whatsapp e gravação telefônica não impugnadas diretamente pelo banco requerido – DANOS MORAIS – Ocorrência – Desrespeito à dignidade da consumidora e vinculação a dívida longeva, em 84 parcelas mensais – Quantum indenizatório corretamente fixado no patamar de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) – Valor adequado às particularidades do caso, mostrando-se suficiente para atender a tríplice finalidade do instituto (compensatória, punitiva e dissuasora) – JUROS MORATÓRIOS – Consectário legal que, in casu, deve ser examinado sob a ótica da responsabilidade civil extracontratual – Evento danoso que traduz o termo inicial de incidência do consectário em apreço, com fulcro na súmula n. 54 do STJ e no art. 398 do CC – Inviabilidade, contudo, de reforma da sentença nesse aspecto, uma vez que o parâmetro adotado em Primeiro grau (data da citação) se revela mais benéfico ao banco recorrente – Vedação a reformatio in pejus - CONCLUSÃO – Sentença mantida – SUPERADA A PRELIMINAR, RECURSOS DESPROVIDOS.” (TJSP; Apelação Cível 1021249-15.2022.8.26.0100; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/07/2023; Data de Registro: 31/07/2023) (g.n.).*

Conclui-se que a falha na segurança do serviço bancário é evidente.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Dessa forma, fica declarada a nulidade do contrato e cessação dos descontos, por fundamento diverso ao da r. sentença.

Em consequência, quanto à restituição dos valores, veja-se que o julgado do EAREsp nº 664.888/RS, pelo C.STJ, fixou a tese de que *“a restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva”*.

Ocorre os efeitos do referido julgado foram modulados, a fim de que incida a restituição dobrada independente do elemento volitivo, apenas para as cobranças indevidas feitas após o julgado (30.03.2021).

No caso, o contrato impugnado é posterior ao referido julgado, razão pela qual se aplica o critério atual quanto à repetição em dobro do indébito, independente da perquirição de má-fé da instituição financeira.

No tocante ao pedido de indenização por **danos morais**, entende-se configurado o abalo extrapatrimonial. A realização de descontos indevidos em benefício previdenciário de pessoa idosa ultrapassa o mero dissabor, atingindo a esfera da dignidade da consumidora, impondo reparação.

Decerto que houve violação da intimidade e privacidade da acionante com a efetivação da contratação do empréstimo consignado não autorizado por ela, com a efetivação de reiterados descontos em seu benefício, razão pela qual faz jus à indenização por danos morais, principalmente ter sido injustamente privado de recursos necessários ao seu sustento.

Em assim sendo, é evidente que a consumidora faz jus à reparação pelo dano moral que sofreu tendo em vista a falha na prestação do serviço pelo requerido, que resultou em descontos indevidos em sua verba alimentar e que



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

foi formalizado junto ao órgão oficial responsável pelo benefício previdenciário da recorrente.

Por isso, as instituições financeiras apeladas devem mesmo ser compelidas a ressarcir a apelante os prejuízos morais aos quais faz jus, na medida em que se viu diante de lamentável situação, tendo passado por dificuldades desnecessárias e padecido de sofrimento inquestionável, cabendo, no ensejo, a fim de que não parem dúvidas, definir o que seria exatamente dano moral

Tal classe de dano, segundo escólio do I. Wilson Mello da Silva, consiste em *“lesões sofridas pelo sujeito físico ou pessoa natural de direito em seu patrimônio ideal, entendendo-se por patrimônio ideal, em contraposição a patrimônio material, o conjunto de tudo aquilo que não seja susceptível de valor econômico”* (apud *“Direito Civil”*, Sílvio Rodrigues, volume IV, Editora Saraiva, 13ª edição, página 208).

Ainda, conforme preleciona o doutrinador Caio Mário da Silva Pereira, *“o fundamento da reparabilidade pelo Dano Moral está em que, a par do patrimônio em sentido técnico, o indivíduo é titular de direitos integrantes de sua personalidade, não podendo conformar-se a ordem jurídica em que sejam impunemente atingidos. Colocando a questão em termos de maior amplitude, Savatier oferece uma definição de Dano Moral como 'qualquer sofrimento humano que não é causado por uma perda pecuniária, e abrange todo atentado à reputação da vítima, à sua autoridade legítima, ao seu pudor, à sua segurança e tranqüilidade, ao seu amor-próprio estético, à integralidade de sua inteligência, às suas feições etc.'* (Traité de 1ª Responsabilité Civile, volume 02, número 525)” (in *“Responsabilidade Civil”*, Editora Forense, Terceira Edição, página 54).

Os descontos indevidos ocorridos implicam em evidente falha na prestação de serviço e, por isso, os recorridos não têm agora como se esquivar das respectivas responsabilidades, devendo ressarcir os prejuízos causados à apelante.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Novamente nos valendo de escólio do Professor Caio Mário da Silva Pereira, deve ser observado que *“na ausência de um padrão ou de uma contraprestação, que dê o corresponsivo da mágoa, o que prevalece é o critério de atribuir ao juiz o arbitramento da indenização”* (Responsabilidade Civil, 2a ed., Forense, p. 338).

Vale assinalar, também, que deve ser aplicado pelo juiz o princípio da razoabilidade, pois o valor da indenização dependerá do bom senso do julgador no exame do caso concreto, graduando-a pelo dano moral de acordo com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições do ofendido, entre outros aspectos analisados no caso concreto.

Entretanto, na hipótese em comento, para o devido atendimento aos critérios da moderação, razoabilidade e equidade, bem como para coibir a reincidência da conduta ilícita do causador do dano, porém, sem proporcionar o enriquecimento sem causa da vítima, hei de reduzir o *“quantum”* indenitário para R\$5.000,00 (cinco mil reais).

Dessa forma, a r. sentença fica parcialmente reformada, a fim de reduzir a indenização por dano moral para R\$5.000,00.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO EM PARTE** ao recurso, nos termos supra ressaltados.

**JÚLIO CÉSAR FRANCO**

**Relator**