



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000280797

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002075-55.2023.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante WL CASAQUI SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS LTDA., é apelado EDGAR PEREIRA DA SILVA FILHO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 25 de março de 2025.

CÉSAR ZALAF

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 11516

APELAÇÃO Nº 1002075-55.2023.8.26.0562

COMARCA: SANTOS – 11ª VARA CÍVEL

APELANTE: WL CASAQUI SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS LTDA

APELADO: EDGAR PEREIRA DA SILVA FILHO

JUIZ: DANIEL RIBEIRO DE PAULA

APELAÇÃO. AÇÃO ANULATÓRIA COM DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DO RÉU. CONSUMIDOR VÍTIMA DE FALSA PROMESSA DE *PORTABILIDADE* DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO COM REDUÇÃO DE JUROS. OPERAÇÃO REALIZADA MEDIANTE CORRESPONDENTE BANCÁRIO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA NOS TERMOS DA SÚMULA Nº 479 DO C. STJ. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO EVIDENCIADA. INEXISTE CULPA EXCLUSIVA DO AUTOR. DECLARAÇÃO DE NULIDADE DO CONTRATO. RESTITUIÇÃO DOS VALORES DESCONTADOS. DANOS MORAIS EVIDENCIADOS. VALOR MINORADO PARA R\$ 5.000,00 POR MELHOR SE ADEQUAR À JURISPRUDÊNCIA DESTA CÂMARA. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra r. sentença de fls. 402/408, que julgou procedente a ação de obrigação de fazer c.c. danos materiais e morais proposta por **EDGAR PEREIRA DA SILVA FILHO** contra **WL CASAQUI SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS LTDA E OUTROS**, para “*que os réus cumpram integralmente os termos do contrato originalmente oferecido, com a unificação dos empréstimos e a redução do valor das parcelas para os valores inicialmente acordados. Ademais, condeno os réus à restituição dos valores indevidamente descontados do autor, corrigidos monetariamente e acrescidos de juros legais desde a data do desconto. Condeno, ainda, os réus ao pagamento de indenização por danos morais ao autor, que fixo em R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), considerando o desgaste emocional, o abalo à dignidade e a ofensa à boa-fé contratual. Por fim, condeno os réus ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da condenação.*”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inconformado, o réu apelante sustenta que “*Apelado deixou de comprovar documentalmente a existência, validade e eficácia da suposta proposta de junção dos empréstimos já realizados pelo consumidor anteriormente, pois é evidente que os documentos de fls. 30/31 não possuem o mínimo de autenticidade ou higidez necessários para a confirmação do suposto negócio jurídico indicado. De outro lado, a instituição bancária trouxe aos autos o contrato digital de nº 11229865 (fls. 98-101), que é claro e expresso quanto às informações relacionadas ao conteúdo contratado pelo Recorrido, além de que está devidamente assinado e acompanhado da selfie do consumidor e do IP e da geolocalização do aparelho utilizado*”. Refuta sua responsabilidade pelos serviços prestados, atribuindo-a a empresa Economize Consignados Ltda e Gustavo Lawall Barbosa; subsidiariamente requer a minoração dos danos morais.

Recurso recebido e processado. Contrarrazões com preliminar de ausência de dialeticidade e, no mais, pelo improvimento do recurso.

É o relatório

Não há questões que impeçam o conhecimento deste recurso, sendo certo que, quanto ao seu objeto, merece ser parcialmente provido.

Trata-se de ação de obrigação de fazer com danos materiais e morais, cujo relatório adoto: “*Edgar Pereira da Silva Filho, qualificados nos autos, ajuizou ação contra Wl Casaqui Serviços Administrativos Ltda, Gustavo Lawall Barbosa e Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.a. dando à causa o valor de (R\$ 30.640,13) TRINTA MIL E SEISCENTOS E QUARENTA REAIS E TREZE CENTAVOS. O autor alegou que firmou um acordo, oferecido por um intermediário que agiria em nome do Banrisul, que visava unificar dois contratos de empréstimo consignado com a finalidade de reduzir o valor das parcelas mensais e a taxa de juros. Conforme o autor, a proposta apresentada pelo intermediário previa que, após a assinatura do contrato, ele receberia em sua conta corrente um valor de R\$ 20.640,13, que deveria ser devolvido à instituição financeira como parte do processo*

de unificação dos empréstimos. O autor cumpriu essa condição, mas logo após a conclusão dos trâmites contratuais, ele notou alterações nos dados do contrato, sem seu consentimento, o que impossibilitou o acesso correto às informações no sistema bancário. Além disso, as parcelas acordadas aumentaram de 40 para 60, contradizendo o prometido no acordo inicial. Edgar Pereira da Silva Filho tentou solucionar o problema junto ao banco, por meio de várias tratativas, sem, no entanto, obter sucesso. O autor afirma que os réus agiram de má-fé ao alterar os termos do contrato sem sua autorização e sem prestar as devidas informações, gerando graves prejuízos financeiros e desgaste emocional. Na presente ação, Edgar requer o cumprimento forçado dos termos originalmente ofertados, que incluíam a redução das parcelas e a regularização dos contratos de empréstimo, além da restituição dos valores descontados indevidamente e uma indenização por danos morais. Alega que a manipulação dos dados foi feita com o intuito de aumentar a dívida de maneira indevida, causando-lhe enorme prejuízo financeiro e afetando sua saúde psicológica e emocional.”

De acordo com a Súmula 297 do C. STJ, a relação estabelecida entre as partes é de consumo e a vulnerabilidade da parte autora perante a instituição financeira implica na inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, do CDC).

Caberia, portanto, à ré comprovar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor (art. 373, II, CPC), ônus do qual não se desincumbiu.

A despeito de alegar a regularidade de contratação e atribuir eventual falha na prestação de serviço ao Banco Banrisul, por ser mero intermediador da negociação, houve quebra da confiança (violação de dever anexo da obrigação) e do dever de informação (31, CDC), atos pelos quais deve responder como integrante da cadeia de fornecimento (7º, parágrafo único, c.c. 25, § 1º, CDC). Conforme bem observado pelo d. juiz monocrático:

“No caso em tela, a análise das provas documentais revela um contexto de alteração unilateral das

condições previamente acordadas, sem qualquer consulta ao autor, retirando deste a possibilidade de escolha e prejudicando seus interesses legítimos. Tais alterações, que impactaram diretamente a capacidade de o autor honrar suas obrigações financeiras, configuram, em tese, vício de consentimento, o que compromete toda a validade dos atos praticados e fere a proteção conferida ao consumidor pelo ordenamento jurídico brasileiro. Ademais, é relevante ressaltar que o dever de informação, previsto no artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, abrange não só o fornecimento inicial das informações necessárias para a celebração do contrato, mas também o compromisso de manter o consumidor informado sobre quaisquer alterações que venham a ocorrer durante sua execução. Ao modificarem as condições pactuadas, como o número de parcelas e os valores das obrigações, sem a anuência do autor, os réus não apenas violaram o princípio da boa-fé objetiva, mas também incorreram em clara omissão quanto ao dever de informar, comprometendo a segurança jurídica da relação contratual estabelecida e deixando o consumidor em situação de extrema vulnerabilidade. A jurisprudência pátria tem reconhecido reiteradamente que a boa-fé objetiva é essencial para a manutenção do equilíbrio nas relações contratuais, especialmente em contextos que envolvem consumidores e instituições financeiras, dado o desequilíbrio técnico e informacional existente entre as partes. Assim, cumpre a este Juízo não só reconhecer a falha na prestação dos serviços, como também assegurar que os direitos do autor sejam integralmente respeitados, restabelecendo

as condições pactuadas originalmente e reparando os danos morais e materiais causados pelo descumprimento contratual por parte dos réus. Portanto, resta evidente que a prática adotada pelos réus, de alterar os termos acordados sem prévia comunicação ou consentimento, não pode ser tolerada, pois implica grave violação aos direitos do consumidor, configurando uma prática abusiva que deve ser combatida para garantir a justiça e o respeito ao contrato.”

É incontroverso que o autor contraiu empréstimo consignado com o banco réu, contudo, afirma que a operação era para portabilidade dos demais empréstimos, quitando-os e permanecendo apenas com aquele contratado com o requerido por juros menores, tendo sido essa a promessa da ré

Em primeiro lugar, o réu não impugnou as conversas telefônicas em que prometida a unificação de dois empréstimos, com a promessa de redução das parcelas, quando, na verdade foi contratado outro, porém sem sua ciência.

Pois bem, é de se destacar que a ré efetuou toda a operação por meio de outro correspondente denominado Economize Consignados, o qual consta no contrato (fls. 30).

Resta claro, portanto, que um correspondente bancário da ré participou da operação e, se não de forma dolosa, ao menos culposa, deu causa à fraude sofrida pelo autor o que, nitidamente dá ensejo à responsabilidade pelos fatos ocorridos, uma vez que 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 a fruição e riscos. O seu § 3º preceitua que o fornecedor de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

serviços só não será responsabilizado se provar que o defeito inexistente (inciso I), ou, ainda, culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (inciso II).

Destarte, o que se verificou nos autos foi que alguém se apresentou como correspondente bancário, entabulou uma operação de crédito com o consumidor mediante falsa promessa de vantagem para quitação de empréstimos anteriores, tendo por suporte um contrato bancário, no caso, o de págs. 37/39. E nem se cogite que a intermediadora corré não tinha relação com o Banco Banrisul, porque este tipo de figura é muito utilizado por instituições financeiras e, em conjunto com terceira intermediadora que consta no contrato, operacionalizou o golpe aplicado no autor.

Logo, a operação viciada é prática comercial abusiva nos termos do art. 39, IV, e do art. 51, IV e 52, caput, todos do CDC, já que se prevalece da vulnerabilidade do consumidor. Logo, o contrato bancário trazido a exame é nulo por força de erro substancial, nos termos do art. 139, I, do Código Civil.

Nesta dicção já reconheceu esta E. Câmara:

Apelação. Ação de declaratória e indenizatória. Sentença de improcedência. Contrato bancário. Consumidor vítima de falsa promessa de portabilidade de empréstimo consignado. Operação realizada mediante correspondente bancário com transferência de valores a terceiro. Responsabilidade objetiva e solidária das rés. Súmula nº 479 do C. STJ. Falha na prestação do serviço evidenciada. Inexistência de prova de culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro. Art. 14 do CDC. Nulidade do contrato ora declarada. Repetição do indébito devida, nos termos do Tema nº 929, do C. STJ. Dano moral configurado. Montante

indenizatório arbitrado em primeiro grau mantido. Proporcionalidade e Razoabilidade. Compensação autorizada. Recurso da autora parcialmente provido. Recurso da ré improvido. (TJSP; Apelação Cível 1020605-78.2021.8.26.0562; Relator (a): Luis Fernando Camargo de Barros Vidal; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/06/2023; Data de Registro: 27/06/2023)

APELAÇÃO. Ação Declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais. Bancários. Sentença de improcedência. Insurgência do Autor. Acolhimento. Portabilidade de empréstimo consignado. Empresa terceira que ludibria a Autora, a convencendo de realizar depósito em seu favor, sob a justificativa de quitação de empréstimo anterior. Golpe do "troco". Verossimilhança das alegações autorais. Autora idosa e hipossuficiente. Autora que não nega ter a intenção de celebrar negócio jurídico, tendo sido vítima de um golpe, que importou na celebração de novo consignado em detrimento da pretendida portabilidade. Má prestação dos serviços bancários. Responsabilidade objetiva do Banco Réu. Inteligência do Artigo 186 do Código Civil e Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, bem como da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. Débito inexigível. Danos morais configurados. Vulnerabilidade da consumidora, idosa e aposentada. Dano in re ipsa. Indenização fixada em R\$ 8.000,00 (oito mil reais) que se mostra razoável e proporcional a reprimir o ato, sem aviltar ou implicar em enriquecimento de quem a recebe. Devolução



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

simples das parcelas indevidamente descontadas de seu benefício previdenciário. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004812-28.2020.8.26.0597; Relator (a): Penna Machado; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sertãozinho - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/03/2023; Data de Registro: 07/03/2023)

Consequentemente é devido o dano material, nos termos da sentença recorrida.

A indenização por danos morais também é devida.

Por óbvio que aquele que busca um empréstimo e redução de valor de parcelas, o faz por conta de uma necessidade financeira e, no caso do autor, se deu para o pagamento de tratamento de sua enfermidade e, os fatos narrados, agravaram sua situação financeira trazendo sensação de impotência, intranquilidade e grande vexame por ter sido vítima de um estelionatário.

Assim, é de se considerar que a situação ultrapassa a fronteira do direito material adentrando à esfera da moral, de modo que cabível a indenização pleiteada.

Sobre o tema, ensina Carlos Alberto Bittar:

“A indenização por danos morais deve traduzir-se em montante que represente advertência ao lesante e à sociedade de que se não se aceita o comportamento assumido, ou o evento lesivo advindo. Consubstanciase, portanto, em importância compatível com o vulto dos interesses em conflito, refletindo-se, de

modo expressivo, no patrimônio do lesante, a fim de que sinta, efetivamente, a resposta da ordem jurídica aos efeitos do resultado lesivo produzido. Deve, pois, ser quantia economicamente significativa, em razão das potencialidades do patrimônio do lesante” (Reparação Civil por Danos Morais”, pág. 220, 2ª ed., RT).

O Egrégio Superior Tribunal de Justiça já decidiu:

“A indenização deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação enseje enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte financeiro das partes, orientando-se o julgador pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, valendo-se de sua experiência e bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso” (REsp. n. 305566/DF, rel. Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, j. 22.05.2001)

Já quanto ao valor da indenização por danos morais, é cediço que cabe ao Poder Judiciário a tarefa de aquilatar o valor da indenização, observadas todas as circunstâncias e aspectos atinentes ao caso concreto, o montante a ser fixado deve perseguir, com a maior acuidade possível, a recomposição do dano sofrido, assim como constituir desestímulo à prática da conduta danosa.

Atentos aos parâmetros acima, essa E. Câmara em casos semelhantes, tem fixado a quantia de R\$ 5.000,00 a título de danos morais:

“APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.

SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA, DECLARANDO A INEXISTÊNCIA DO DÉBITO E CONDENANDO A RÉ AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSURGÊNCIA DE AMBAS AS PARTES EM RELAÇÃO AOS DANOS MORAIS. VALOR ARBITRADO QUE NÃO CUMPRE AS FUNÇÕES COMPENSATÓRIA E PEDAGÓGICA DA INDENIZAÇÃO E DEVE SER AJUSTADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO MAJORADO PARA R\$ 5.000,00, SEGUINDO ORIENTAÇÃO JURISPRUDENCIAL DA C. 14ª CÂMARA. CORREÇÃO MONETÁRIA QUE INCIDE DESDE O ARBITRAMENTO (SÚMULA 632 DO STJ). JUROS DE MORA DESDE O EVENTO DANOSO (SÚMULA 54 DO STJ). SENTENÇA REFORMADA. APELAÇÃO DO AUTOR PROVIDA E IMPROVIDA A DO RÉU. (TJSP; Apelação Cível 1005784-34.2021.8.26.0606; Relator (a): César Zalaif; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Suzano - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/05/2022; Data de Registro: 03/05/2022)

Apelação – Ação declaratória de inexistência de débito, com pedido de tutela antecipada e danos morais – Procedência – Contratação de empréstimos negada pelo autor – Fraude evidenciada – Responsabilidade do banco que é de caráter objetivo, nos termos dos arts. 3º, § 2º, e 14 do CDC – Ônus da prova que cabe, por isso, ao fornecedor de serviços, consoante previsto no art. 6º, inc. VIII, de referido Código – Prova de inexistência de defeito na prestação dos serviços não apresentada, nem produzida pelo banco – Declaração



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de inexistência dos contratos de empréstimo bem reconhecida e que comporta ser mantida – Ocorrência de dano moral também configurada – Autor que faz jus à respectiva reparação, nos termos do art. 5º, incisos V e X, da Constituição Federal, do art. 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor e artigo 186 do Código Civil – Montante arbitrado pelo douto Magistrado que comporta ser mantido – Juros de mora – Incidência a partir da citação – Matéria de ordem pública - Fixação de honorários recursais nos termos do art. 85, § 11º, do CPC - Recurso do réu improvido. (TJSP; Apelação Cível 1064275-71.2019.8.26.0002; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/05/2022; Data de Registro: 03/05/2022)”

Considerando o valor do empréstimo oriundo de fraude realizado junto ao Banco Itaú (R\$ 20.640,13), entendo que o valor arbitrado a título de danos morais deve ser reduzido para R\$ 5.000,00, quantia mais razoável e proporcional ao caso, capaz de vedar o enriquecimento ilícito por parte do autor e servir de estímulo para que o réu reavalie as fraudes recorrentes.

Por tais razões é o caso de dar parcial provimento ao recurso para: a) declarar a nulidade do contrato firmado pelo autor com o réu para reduzir a indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 corrigidos monetariamente a partir desta sentença, nos termos da súmula 362 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, e com juros de mora de 1%, desde a citação, mantida a distribuição dos ônus sucumbenciais.

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a argumentação deduzida pelas partes, senão aquelas que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, dou parcial provimento ao recurso.

CÉSAR ZALAF
Relator