



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000362479

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012475-62.2023.8.26.0099, da Comarca de Bragança Paulista, em que é apelante CARLOS BENTO DE MORAES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO C6 CONSIGNADO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E FERNANDO SASTRE REDONDO.

São Paulo, 11 de abril de 2025.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1012475-62.2023.8.26.0099

Apelante: Carlos Bento de Moraes (Justiça Gratuita)

Apelado: Banco C6 Consignado S/A

Ação: Declaratória de inexigibilidade de débito

Origem: 2ª Vara Cível da Comarca de Bragança Paulista

Juiz de 1ª Instância: Dr. Guilherme Moretti

Voto nº 14.611

EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. Aplicação do CDC. Consumidor por equiparação. Fraude na contratação. Golpe da falsa portabilidade. Descumprimento do ônus probatório quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor. Nulidade dos contratos caracterizada. Falha na prestação de serviço. Responsabilidade objetiva do réu. Inexigibilidade dos débitos configurada. Necessidade de devolução dos valores indevidamente descontados da aposentaria do autor. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra r. sentença de fls. 341/344, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos iniciais.

Busca-se a reforma da sentença porque: a) foi vítima de golpe perpetrado por representante (Thais) de empresa que se dizia correspondente bancário do Banco Pan; b) recebeu proposta para renegociação/portabilidade do débito e redução das parcelas do empréstimo consignado; c) procedeu na forma determinada pela

atendente, acreditando na renegociação; d) todavia, foram realizados dois contratos de empréstimo consignado com o apelado, sem sua permissão; e) nunca teve contato com o apelado; f) os empréstimos foram aprovados sem qualquer autorização do apelante; g) não fez nenhum reconhecimento facial; h) não se beneficiou dos valores depositados em sua conta corrente, pois realizou a devolução da quantia na forma orientada pela atendente para a efetivação da portabilidade; i) houve falha na prestação de serviços do réu; i) os contratos nº 010123958226 e 010123980274 são nulos; j) aplica-se ao caso o disposto na Súmula 479/STJ; k) pugna pela repetição do indébito (fls. 347/359).

Tempestiva e dispensada de preparo, vieram aos autos contrarrazões (fls. 363/380).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É a síntese do necessário.

Extrai-se da inicial que o autor foi contactado por representante do Banco Pan (Thais) com a proposta de portabilidade de seus empréstimos consignados, com a consequente redução do valor das parcelas, a qual aceitou.

Em 20.04.2023, recebeu uma ligação de Thais informando que havia sido finalizada a portabilidade. Na mesma ocasião, foi orientado a devolver os valores que haviam sido creditados

em sua conta corrente, via pix, nos montantes de R\$.15.000,00 e R\$.12.677,09, o que foi prontamente atendido.

Entrementes, ao consultar seu extrato de aposentadoria, foi surpreendido com o desconto de parcelas relativas a dois novos empréstimos consignados supostamente firmados com o Banco C6 Consignado S/A. No entanto, não solicitou nem realizou tais contratações. Faz jus, portanto, ao reconhecimento da nulidade dos contratos e à restituição dos valores descontados indevidamente de seu benefício previdenciário.

A pretensão do demandante foi rejeitada. Daí o inconformismo.

O recurso comporta acolhida.

Prima facie, ressalte-se que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo, nela atuando o autor por equiparação (arts. 17 e 29, do CDC) e, por conseguinte, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo da Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual que apresenta (arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, do mesmo *Codex*).

Dispõe, ainda, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça que:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Em defesa, a casa bancária insiste que as contratações são válidas, pois o autor percorreu a trilha de aceites encaminhados a ele e confirmou todos os passos da contratação, mediante ciência dos termos do negócio, sempre com alerta de que se tratava de empréstimos novos. No final, após sua assinatura digital por biometria facial e os créditos foram depositados em sua conta corrente.

Afirma o réu que sempre alerta seus clientes ao fato de que não solicita transferências ou depósitos de valores para cancelamento de operações.

Sucedede que, da análise detida dos autos, especialmente no que se refere às conversas via aplicativo *WhatsApp* de fls. 25/28, as quais não foram impugnadas, identifica-se claramente que, a despeito dos contratos e demais documentos de fls. 67/98, o autor foi induzido a erro. O produto oferecido pela representante comercial (Thais) tinha como objetivo a “compra de dívida” e redução das parcelas dos empréstimos previamente contratados (de R\$.545,77 para R\$.415,77 – fls. 27) e em nenhum momento na aludida conversa há menção à contratação de novos empréstimos consignados.

Um detalhe: não se ignora que a pessoa de nome Thais se apresentou como representante do Banco Pan e na conversa não houve menção ao réu. No entanto, foi por intermédio da mesma representante que os empréstimos *sub examine* foram efetivados. Não há qualquer indicação de que tenham sido firmados de modo diferente (diretamente na agência ou por qualquer outro canal).

Evidenciado o vício de consentimento do autor, não há que se falar em validade do negócio jurídico.

Ademais, no presente caso, em reforço à irregularidade das operações, o requerente ainda nega que tenha firmado os contratos de fls. 67/98. *In verbis*:

“O autor não teve contato com a requerida, nunca lhe forneceu documentos ou assinou qualquer documento, ou seja, nunca contratou esses empréstimos, que lhe foi disponibilizado em sua conta, e que foram transferidos após para essa FINANCEIRA STAR.

(...)

Ressalta-se que os devidos empréstimos foram aprovados pela requerida C6, sem qualquer autorização, assinatura ou reconhecimento facial do requerente, que nunca fez qualquer contato com a requerida.” (fls. 232).

Neste viés, não apenas por força do 6º, VIII, do CDC e do referido art. 429, II, do CPC, também era ônus do requerido provar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do requerente, nos termos do artigo 373, II, do CPC.

No entanto, por ocasião da especificação de provas, o requerido postulou apenas pelo depoimento pessoal do requerente (fls. 238/239) que, em audiência (fls. 340), confirmou a versão inicial, notadamente quanto à não realização dos contratos.

Neste contexto, sem a prova da efetiva contratação dos empréstimos, o que se constatou diante das mensagens trocadas via *Whatsapp* e da ausência de prova de que os contratos foram efetivamente assinados pelo autor, o defeito do serviço restou bem caracterizado.

Em casos análogos, já decidiu esta C. Corte:

Apelação Cível. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos materiais com devolução em dobro e danos morais. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. **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. Posterior pagamento de boletos enviados pela mesma pessoa. 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 em dobro, em observância ao quanto decidido no EAREsp 676608/RS. Dano moral. Ocorrência. "Quantum" Indenizatório. Princípio da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada. Recurso da autora provido. (Apelação Cível 1004008-71.2023.8.26.0236; Relator (a): Hélio Nogueira;**

Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ibitinga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025) (g.n.).

Direito do consumidor e bancário. Apelação. Inexigibilidade de débito. Golpe da falsa portabilidade. Empréstimo consignado não reconhecido. Sentença de improcedência. Responsabilidade objetiva do banco réu. Falha na prestação de serviço. Recurso provido em parte. Caso em exame Apelação cível interposta por José Vieira Mota Filho contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de débito e pedido de indenização por danos morais. O autor sustentou que não contratou empréstimo consignado vinculado ao seu benefício previdenciário, apontando possível fraude. Alegou que enviou documentos pessoais e uma selfie à suposta preposta da instituição bancária, acreditando estar quitando uma dívida de cartão de crédito, mas que, em vez disso, foi celebrado contrato de empréstimo consignado. O banco requerido, em sua defesa, sustentou a validade do contrato firmado digitalmente, mas não apresentou a gravação telefônica da negociação. Questão em Discussão A questão em discussão consiste em verificar a legalidade da contratação do empréstimo consignado e a consequente inexigibilidade da dívida, considerando a alegação de fraude e a ausência de comprovação da regularidade do negócio jurídico pelo banco requerido. Razões de decidir O Código de Defesa do Consumidor (CDC) se aplica ao caso, uma vez que se trata de relação de consumo entre o autor e a instituição bancária, conforme previsto nos artigos 2º e 3º do CDC e na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça (STJ). Nos termos do artigo 14 do CDC, a responsabilidade do fornecedor de

serviços é objetiva, respondendo este pelos danos causados ao consumidor independentemente de culpa, salvo se comprovar que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros. A instituição financeira não apresentou prova da regularidade da contratação, especialmente a gravação da negociação telefônica, o que inviabiliza a comprovação de que houve consentimento válido do consumidor para a operação bancária realizada. A ausência de prova da regularidade da contratação caracteriza falha na prestação do serviço e vício de consentimento, tornando o contrato nulo e a dívida dele decorrente inexigível. A jurisprudência do STJ (Súmula 479) estabelece que instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, enquadrando-se a hipótese no conceito de fortuito interno. O autor demonstrou boa-fé ao devolver integralmente os valores creditados em sua conta, reforçando a inexistência de intenção de contratar o empréstimo consignado. Não restou comprovado pagamento indevido pelo autor em razão da contratação questionada, inexistindo, assim, fundamento para a repetição de indébito nos termos do artigo 42, parágrafo único, do CDC. Dispositivo e tese Recurso provido em parte. **Tese de julgamento: "1. O ônus de comprovar a regularidade da contratação de empréstimo consignado recai sobre a instituição financeira, sendo indispensável a demonstração do consentimento válido do consumidor. 2. A ausência de prova da regularidade da contratação caracteriza falha na prestação do serviço e vício de consentimento, ensejando a nulidade do contrato e a inexigibilidade da dívida. 3. A repetição de indébito exige a comprovação de pagamento indevido, não bastando a mera ilicitude da cobrança."** _____ Dispositivo relevante

citado: CDC, arts. 2º, 3º, 14, 42, parágrafo único; CC, art. 182. Jurisprudências relevantes citadas: STJ, Súmulas 297 e 479STJ, REsp 1197929/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24.08.2011; TJSP, Apelação Cível 1010372-39.2023.8.26.0566, Rel. Maria Salete Corrêa Dias, j. 16.12.2024; TJSP, Apelação Cível 1000560-76.2023.8.26.0564, Rel. Correia Lima, j. 31.05.2024. (Apelação Cível 1005140-62.2023.8.26.0108; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cajamar - 2ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 26/03/2025; Data de Registro: 26/03/2025) (g.n.).

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE nulidade de negócio jurídico C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS e materiais. **golpe da falsa portabilidade de empréstimo consignado. SENTENÇA PROCEDENTE. APELO do banco. no mérito, INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE NÃO SE DESINCUMBIU DE PROVAR A EXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO, MODIFICATIVO OU EXTINTIVO DO DIREITO DO AUTOR - ART. 373, II, CPC. APLICAÇÃO DA SÚMULA 479 DO E. STJ. CONTRATO EIVADO DE VÍCIO. DANOS MORAIS DEVIDOS. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.** (Apelação Cível 1000437-74.2023.8.26.0242; Relator (a): César Zalaf; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Igarapava - 2ª Vara; Data do Julgamento: 19/03/2025; Data de Registro: 19/03/2025) (g.n.)

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DÉBITO C.C. INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS. GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO DO AUTOR PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedente o pedido de declaratório de nulidade do empréstimo fraudulento com o Banco Pan, bem como julgou parcialmente procedente contra a HLN Consultoria para condená-la ao pagamento de danos morais fixados em R\$ 10.000,00. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há quatro questões em discussão: (i) apurar a responsabilidade da instituição financeira por fraude praticada por terceiros; (ii) a validade do contrato de empréstimo; (iii) a existência de indébito e a forma de restituição; (iv) a caracterização e o valor indenizatório do dano moral. III. Razões de Decidir 3. **Verifica-se inconsistência nos dados apresentados pelo Banco Pan, indicando possível intervenção de terceiros na contratação do empréstimo. 4. A responsabilidade do Banco Pan é solidária, não afastada por ato fraudulento de terceiro, conforme Súmula 479 do STJ.** IV. Dispositivo e Tese 5. **Recurso do autor provido. Declaração de nulidade dos contratos, devolução em dobro dos valores descontados e indenização por danos morais. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros. 2. A devolução em dobro do indébito, conforme entendimento do STJ.** Legislação Citada: CDC, arts. 7º, parágrafo único, 14, e 25, § 1º; CC, art. 182. Jurisprudência 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. (Apelação Cível 1017663-05.2023.8.26.0562; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Santos - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/03/2025; Data de Registro: 06/03/2025) (g.n.).

Ora, era ônus do réu demonstrar que o comprometimento da aposentadoria do autor ocorreu por motivos legítimos, o que não se deu, implicando na necessidade de serem restituídos os valores incontroversamente cobrados, evidenciado, assim, o nexu causal.

Logo, reforma-se a r. sentença para declarar a nulidade dos contratos nº 010123958226 e 010123980274 e, consequentemente, reconhecer a inexistência dos débitos, devendo o réu proceder à restituição dos valores descontados indevidamente do benefício previdenciário do autor, com correção monetária desde a data de cada cobrança indevida, de acordo com os índices constantes Tabela Prática de Atualizações do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, bem como juros de mora a contar de cada desconto indevido, à taxa de 1% ao mês até o dia anterior ao da vigência da Lei n. 14.905/2024 e, a partir daí, serão calculados na forma do artigo 406, § 1º, do CPC, alterado pela referida lei.

Sucumbente, o réu arcará com as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios que fixo em 15% sobre o valor atualizado da causa, em observância ao grau de zelo dos profissionais

atuantes, o lugar de prestação do serviço, a natureza e a importância da causa e o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.

Deixo de fixar honorários advocatícios recursais, uma vez que não estão presentes simultaneamente os requisitos exigidos pelo Superior Tribunal de Justiça, de acordo com o que restou fixado no AgInt nos EAREsp 762.075/MT (Rel. Ministro Félix Fischer, Rel. p/ Acórdão Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, julgado em 19/12/2018, DJe 07/03/2019).

Ex positis, pelo meu voto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso.

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA
Relatora