



Apelação cível nº 0852267-42.2023.8.19.0021

Apelante: SANDRA HELENA MEOTTE SOARES

Apelados: BANCO C6 CONSIGNADO S/A e BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A

Relator: desembargador Alexandre de Carvalho Mesquita

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE. RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de declaração de inexistência de débito, nulidade contratual, restituição de valores e indenização por danos morais, em ação movida por consumidora em face de instituições financeiras.

2. A autora alegou ter sido vítima do golpe da falsa portabilidade, no qual, induzida por terceiros que se passaram por representantes de instituição financeira, contratou novo empréstimo consignado e transferiu os valores recebidos para contas de terceiros, acreditando tratar-se de portabilidade de dívida anterior.

3. Sentença de primeiro grau reconheceu a inexistência de responsabilidade dos bancos e condenou a autora ao pagamento de custas e honorários, observada a gratuidade de justiça.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

4. Há duas questões em discussão: (i) saber se as instituições financeiras podem ser responsabilizadas por danos decorrentes de fraude praticada por terceiros, no contexto do golpe da falsa portabilidade; e (ii) saber se houve falha na prestação do serviço ou vício de consentimento apto a ensejar a nulidade do contrato e a indenização pleiteada.

III. RAZÕES DE DECIDIR

5. A relação jurídica é de consumo, sendo aplicável o CDC às instituições financeiras.

6. A inversão do ônus da prova não exime o consumidor de apresentar prova mínima do fato constitutivo do direito alegado.

7. Restou incontroverso que a autora realizou a contratação do empréstimo e transferiu voluntariamente os valores para terceiros, sem comprovação de participação ou falha das instituições financeiras.

8. Toda a comunicação entre a autora e os fraudadores ocorreu por canais extraoficiais, inexistindo elementos que indiquem ingerência ou responsabilidade dos bancos.

9. Não há provas de que as movimentações financeiras fugiram do padrão da autora, nem de falhas de segurança ou vazamento de dados pelas instituições financeiras.



10. A ausência de apresentação do contrato impugnado não se verifica, pois o documento foi juntado aos autos e a autora confirmou a contratação, inclusive por biometria facial.

11. Caracterizada a culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, o que afasta a responsabilidade objetiva das instituições financeiras.

12. Não se constata vício de consentimento ou falha na prestação do serviço, sendo válido e eficaz o contrato de empréstimo firmado.

13. Jurisprudência do tribunal confirma a inexistência de responsabilidade dos bancos em casos de golpe da falsa portabilidade, quando não demonstrada falha ou participação das instituições financeiras.

IV. DISPOSITIVO E TESE

14. Recurso conhecido e desprovido. Sentença mantida. Majoração dos honorários de sucumbência para 15% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça.

Tese de julgamento: "1. A instituição financeira não responde por danos decorrentes de golpe da falsa portabilidade quando comprovada a culpa exclusiva da vítima. 2. A contratação de empréstimo consignado e a transferência voluntária dos valores para terceiros, sem demonstração de falha da instituição financeira, não ensejam nulidade contratual ou indenização."

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 2º, 3º, 6º, VIII, 14, § 3º, II; CPC, art. 373, I.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; STJ, REsp 2.142.398/DF, Terceira Turma, j. 17.11.2025; TJRJ, Súmula 330.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos este acórdão nos autos da apelação interposta no processo nº0852267-42.2023.8.19.0021, contra a sentença de index 203052200, oriunda da 7ª Vara Cível da comarca de Duque de Caxias, em que é apelante SANDRA HELENA MEOTTE SOARES e apelados BANCO C6 CONSIGNADO S/A e BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

A C O R D A M os desembargadores da Sétima Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, em **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da certidão de julgamento e do voto do desembargador relator.

RELATÓRIO

Recorre, tempestivamente, Sandra Helena Meotte Soares contra a sentença de index 203052200, proferida pelo juízo da 7ª Vara Cível da comarca da Duque de Caxias onde, em ação declaratória de inexistência de débito c/c compensação por dano moral proposta em face de Banco

C6 Consignado S.A. e Banco Santander (Brasil) S/A julgou improcedentes os pedidos da autora formulados no sentido de suspensão dos descontos, declaração de nulidade do contrato, restituição de dano material e dobro e indenização pelos danos morais sofridos. Por fim, a sentença condenou a parte autora nas custas e em honorários de 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça, na forma do art. 98 § 3º do CPC.

A apelante alega em síntese, erro de julgamento consistente em ter considerado a sentença a ocorrência de participação da autora em pirâmide financeira quando, em realidade, tratou-se do golpe da falsa portabilidade. Afirma que a conclusão adotada na sentença de que a autora teria participada de prática fraudulenta de crédito com objetivo de vantagem pessoal não encontra amparo na realidade probatória e esclarece que, no golpe sofrido, o objetivo é fazer com que a vítima acredite estar autorizando a portabilidade de um contrato existente, entretanto, acaba realizando novo empréstimo, de modo que o valor contratado é desviado para contas de terceiros. Informa que não houve qualquer expectativa de lucro ou adesão voluntária a esquema fraudulento, mas sim vício de consentimento decorrente de manobra ardisosa de terceiro. Esclarece que foi induzida a fornecer biometria facial e realizar transferências bancárias sob a promessa de cancelamento do contrato anterior. Argumenta que a sentença desconsiderou a responsabilidade objetiva do Banco C6 pelos atos praticados por terceiros que se apresentaram como seus prepostos ou correspondentes bancários, que foi viabilizada mediante o uso do nome da instituição financeira e a acesso facilitado à formalização da operação via aplicativo, com ausência de mecanismos de segurança capazes de coibir ou detectar a fraude. Alega que em nenhum momento os réus apresentaram cópia de contrato físico ou digital assinado pela autora, nem mesmo comprovação de que houve consentimento válido e informado. Requer o conhecimento e provimento do recurso, julgando-se procedentes os pedidos.

Contrarrazões do Banco Santander Brasil S.A em index 266866382 e do Banco C6 em index 291442797, em prestígio ao *decisum* apelado.

VOTO

1. A hipótese dos autos é de relação de consumo, se moldando autora (apelante) e réus (apelados) aos conceitos de consumidora e fornecedores de serviço, respectivamente, na forma dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, existindo, ainda, súmula de nº 297

do STJ, segundo a qual “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

2. Nos termos do parágrafo 3º do artigo 14 do CDC, compete ao fornecedor do serviço a prova da inexistência de falha ou de excludente de responsabilidade.

3. Todavia, embora a legislação consumerista seja dotada de instrumentos de proteção do consumidor, como a facilitação da produção de provas, tais instrumentos não desoneram os consumidores da realização de prova mínima de suas alegações.

4. Tanto é assim que o Superior Tribunal de Justiça, em sua Jurisprudência em Teses nº39, Direito do Consumidor I, prescreve que “2) A inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, não ocorre *ope legis*, mas *ope iudicis*, vale dizer, é o juiz que, de forma prudente e fundamentada, aprecia os aspectos de verossimilhança das alegações do consumidor ou de sua hipossuficiência”.

5. Nesse sentido, este e. TJRJ editou súmula 330, segundo a qual “os princípios facilitadores da defesa do consumidor em juízo, notadamente o da inversão do ônus da prova, não exoneram o autor do ônus de fazer, a seu encargo, prova mínima do fato constitutivo do alegado direito”.

6. No mérito, a controvérsia cinge-se à apuração da existência de responsabilidade dos bancos apelados frente ao golpe sofrido pela apelante.

7. De fato, tal qual alegado nas razões do recurso, não se trata de prática de pirâmide financeira, serviço aparentemente lícito contratado pelo consumidor mediante a realização de empréstimo com a instituição bancária apelada, com a finalidade de que o valor emprestado seja entregue à empresa intermediadora sob a promessa de restituição em parcelas mensais e sucessivas creditadas em favor da apelante em valores correspondentes aos das parcelas mensais do consignado mais lucro.

8. O caso dos autos, ao contrário, trata-se do golpe da “falsa portabilidade”, segundo o qual a cliente, após contratar novo empréstimo consignado com a promessa de quitação

da dívida anterior junto à outra instituição, transfere o valor creditado em sua conta para terceiros e, em seguida, surpreende-se com a manutenção da dívida de origem.

9. Restou incontroverso que a autora recebeu o contato de terceiros que se passavam por representantes do Banco C6 e que a induziram contratar crédito consignado como forma de “portabilidade” de dívida pretérita que possuía junto ao Banco Olé, incorporado pelo Santander.

10. Apesar de viger a teoria da aparência, não se pode imputar ao banco C6 a responsabilidade pela conduta dos estelionatários, notadamente porque toda a comunicação se deu por canais extraoficiais (aplicativo de mensageria e ligações telefônicas), inexistindo nos autos qualquer elemento capaz de sugerir minimamente a ingerência da instituição financeira no ocorrido. Ademais, não há indícios de que a consumidora teria buscado verificar a veracidade das comunicações, não se tratando de golpe de difícil constatação. Frise-se que a recorrente alega ter recebido ligação de pessoa de nome Cléber, suposto gerente financeiro do Banco C6, sem qualquer comprovação de tal qualidade, e que as transferências PIX foram realizadas para contas bancárias de titularidade diversa de qualquer dos dois bancos integrantes do polo passivo - R\$12.935,06 para Cleberson Guilherme Ferreira Murari e R\$20.000,00 para Assessoria Financeira Jurídica - (index 85928570), tratando-se de notória culpa exclusiva da vítima.

11. Em que pese o teor da Súmula 479 do STJ, segundo o qual as instituições financeiras responde objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno decorrentes de fraude e delitos praticados por terceiro, há entendimento da Terceira Turma da Corte Superior no sentido de que a culpa exclusiva da vítima e de terceiro possuem o condão de excluir o nexo causal e, consequentemente, a responsabilidade da instituição financeira (REsp 2.142.398/DF). Veja-se:

Direito do consumidor. Recurso especial. Responsabilidade civil.

Golpe da falsa portabilidade de crédito. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Recurso parcialmente conhecido e, nessa extensão, Improvido.

I. Caso em exame

1. Recurso especial interposto contra acórdão que reformou sentença de procedência em ação condenatória, na qual se pleiteava a declaração de nulidade de contratos bancários firmados mediante fraude, além de indenização por danos morais e repetição de indébito.

2. O Tribunal de origem concluiu pela culpa exclusiva da vítima e de terceiro, afastando a responsabilidade da instituição financeira e julgando improcedentes os pedidos.

II. Questão em discussão

3. A questão em discussão consiste em saber se a instituição financeira pode ser responsabilizada por danos decorrentes de fraude praticada por terceiros, no contexto de operações bancárias realizadas pela vítima.

III. Razões de decidir

4. O Tribunal de origem motivou adequadamente sua decisão, afastando a alegação de negativa de prestação jurisdicional, nos termos do art. 489, § 1º, IV, do CPC.

5. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, prevista no art. 14 do CDC, não se aplica quando demonstrada a culpa exclusiva da vítima e de terceiro, conforme entendimento consolidado na Súmula 479 do STJ.

6. No caso concreto, os empréstimos realizados pela recorrente não fugiram das movimentações costumeiras, e não há prova de interferência ou ligação dos golpistas com a instituição financeira.

7. A análise das razões recursais revela que o recurso especial busca o reexame de matéria fático-probatória, o que é vedado pela Súmula 7 do STJ. 8.

Quanto à alegada violação dos artigos 104, II; 166, I; 145 e 171, II, do CC, o acórdão recorrido não se manifestou sobre tais dispositivos, e a recorrente não opôs embargos de declaração para suprir eventual omissão, atraindo a incidência da Súmula 356 do STF.

9. A ausência de impugnação específica aos fundamentos do acórdão recorrido atrai a incidência da Súmula 283 do STF, tornando inadmissível o recurso especial quanto a esses pontos. IV.

Dispositivo e tese Resultado do Julgamento: Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, improvido.

(REsp n. 2.142.398/DF, relator Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 17/11/2025, DJEN de 25/11/2025.)

12. Igualmente, não há extratos bancários ou quaisquer meios de prova capazes de demonstrar de forma contundente que as movimentações financeiras realizadas fugiriam do padrão de consumo da apelante, tampouco a existência de falhas na segurança das instituições financeiras ou vazamento de seus dados, ônus que competia à apelante, na forma da supramencionada Súmula 330 do TJRJ. Portanto, não há como esperar, razoavelmente, que os apelados tivessem antevisto e, conseqüentemente, evitado a realização do golpe.

13. A alegada ausência de apresentação do contrato impugnado nos autos é igualmente incapaz de infirmar as conclusões tomadas na sentença vergastada, na medida em que o documento foi devidamente apresentado em index 90845989. No mais, a própria apelante confirmou que realizou a contratação, inclusive por meio de biometria facial. Sem prejuízo, em nenhum momento a recorrente negou a realização das transações via PIX, inexistindo transferência

automática pelo banco a terceiro. Desse modo, restou demonstrada a regularidade dos negócios jurídicos, que contaram, inclusive, com utilização de mecanismos de validação eletrônica.

14. Assim, inarredável a conclusão pela validade do negócio jurídico com a instituição bancária, que efetuou o depósito no valor contratado na conta do apelante, a título de empréstimo consignado.

15. Com efeito, não há provas de que a apelante tenha sido ludibriada por qualquer dos bancos a celebrar o contrato de empréstimo, tendo agido, assim, com livre e espontânea vontade, sem a demonstrar quaisquer vícios em sua manifestação.

16. A prova mínima da existência dessa concorrência dos apelados para o evento, incumbia à apelante, que não se desincumbiu do ônus na forma do artigo 373, I, do CPC. Ademais, considerando-se que a contratação do empréstimo e a entrega voluntária do montante a terceiro constituem fatos incontroversos, eis que admitidos pela própria demandante, tem-se por inequivocamente caracterizada a culpa exclusiva do consumidor, na espécie, afigurando-se, portanto, aplicável, em relação ao apelante, a regra contida no artigo 14, inciso II, §3.º, do CDC.

17. Por consectário lógico, na presente hipótese, não se constata qualquer ilegalidade no contrato de empréstimo firmado entre a apelante e apelados, inexistindo falha na prestação de serviço dos segundos, eis que não podem ser responsabilizados pela destinação que o consumidor dá ao valor que obteve, através de contrato de mútuo consensualmente pactuado.

18. Assim, inviável a anulação do contrato de empréstimo consignado do qual o apelante irrefutavelmente se beneficiou. O contrato de empréstimo firmado entre consumidor e banco apresenta-se, pois, válido e eficaz.

19. Aliás, este tema já conta com farta jurisprudência deste Tribunal no sentido da inexistência de responsabilidade do banco pelos eventos narrados pela demandante, em razão do golpe da falsa portabilidade, conforme se depreende do resultado das apelações 0145281-47.2021.8.19.0001; 0847734-52.2024.8.19.0038 e 0823376-23.2024.8.19.0038.

20. Por tais fundamentos, **VOTO** no sentido de **CONHECER** e **NEGAR** **PROVIMENTO** ao recurso, mantendo a sentença tal como lançada.

21. Por consequência, majoram-se os honorários de sucumbência em 5%, no total de 15% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade deferida.

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica.

Alexandre de Carvalho Mesquita
Relator