



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2025.0000278085**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007044-78.2023.8.26.0606, da Comarca de Suzano, em que é apelante MARIA DOROTEA DE CARVALHO SANTANA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO C6 CONSIGNADO S/A, BANCO PAN S/A e BANCO DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em 21ª 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 Exmos. Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente), MIGUEL PETRONI NETO E DÉCIO RODRIGUES.

São Paulo, 24 de março de 2025

**PAULO ALCIDES**

**RELATOR**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Voto nº 53191**

**APELAÇÃO CÍVEL: 1007044-78.2023.8.26.0606**

**FORO DE SUZANO**

**APELANTE: MARIA DOROTEA DE CARVALHO SANTANA**

**APELADOS: BANCO C6 CONSIGNADO S/A E OUTROS**

DECLARATÓRIA C.C. RESTITUIÇÃO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Empréstimos pessoal e consignados não reconhecidos pela autora. Improcedência. Inconformismo. Acolhimento. Relação regida pelo CDC. Inversão do ônus da prova. Instituições financeiras não comprovaram que a requerente, pessoa idosa e de pouca instrução, efetivamente realizou as transações. Operações que fogem ao perfil de consumo da correntista. Caracterizada a falha na prestação dos serviços do réu. Acertada a declaração de inexigibilidade dos débitos proveniente do ajuste impugnado. Restituição em dobro quanto aos descontos posteriores a 30/03/2021, e simples quanto aos realizados até tal data. Tema 929/STJ (EAREsp 676.608). Modulação de efeitos. Danos morais caracterizados. Fixação em R\$10.000,00 cumpre a finalidade punitiva/reparatória. Precedentes. Sentença reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

MARIA DOROTEA DE CARVALHO SANTANA interpõe recurso de apelação, por não se conformar com a r. sentença de improcedência (fls. 560/566, declarada a fl. 573), proferida na ação declaratória c.c. restituição e indenização por danos morais, proposta contra C6 CONSIGNADO S/A E OUTROS.

Insiste não ter efetuado as contratações eletrônicas dos empréstimos indicados na petição inicial. Alega ter sido vítima de fraude. Faz referência à relação de consumo existente e à responsabilidade objetiva das instituições bancárias. Faz referência à Súmula 479 do STJ. Defende a ocorrência de falha na prestação dos serviços dos réus. Cita jurisprudência sobre o tema. Pugna pela procedência dos pedidos. Pleiteia o provimento do apelo (fls. 576/591).

Contrarrazões (fls. 595/607, 608/626 e 627/647).



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

É o relatório.

Trata-se de ação proposta contra instituições financeiras, na qual a autora postula a declaração de inexigibilidade dos débitos decorrentes dos empréstimos por ela não reconhecidos, restituição de valores descontados e reparação por danos morais.

Ressalvado o posicionamento do MM. Juízo *a quo*, o recurso comporta provimento.

Inicialmente, cumpre assinalar, conforme a Súmula 297 do STJ, "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

A requerente qualifica-se como consumidora (art. 17, do CDC). Portanto, incide no caso a inversão do ônus da prova; caberia ao banco demonstrar a inexistência do direito pleiteado (fls. 23/24).

Embora as instituições financeiras tenham alegado em suas defesas que as contratações se deram de forma eletrônica, não trouxeram prova de que a consumidora, efetivamente, realizou as transações.

A contratação de empréstimo mediante assinatura digital, de fato, é permitida pelo art. 5º, parágrafo único, da Circular nº 4036/2020 do BACEN.

E, conforme já decidiu esta Colenda Corte, são requisitos dessa forma de contratação: os dados de geolocalização do contratante, endereço de IP, data e hora do acesso e identificação do dispositivo digital utilizado pelo autor (TJSP; Apelação Cível 1001643-88.2021.8.26.0438; Relator (a): Jovino de Sylos; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Penápolis - 3ª Vara; Data do Julgamento: 05/04/2022; Data de Registro: 05/04/2022).

O contrato de empréstimo pessoal firmado junto ao Banco do Brasil foi assinado eletronicamente, conforme se verifica a fl. 42; todavia, no referido instrumento não consta nenhuma informação capaz de evidenciar a contratação pela correntista, tal como, geolocalização, IP, ou identificação do aparelho no qual foi realizada a transação.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Por sua vez, os instrumentos juntados pelos corréus Banco C6 Consignado S/A e Banco Pan apontam geolocalização que não corresponde ao endereço da autora (fls. 109/110, 473 e 487).

Ademais, nas fotografias apresentadas para validar as contratações supramencionadas inexistente evidência de que se trata de "selfie" retirada especificamente para formalização dos empréstimos; saliente-se que a requerente é pessoa idosa, com setenta e quatro anos de idade, de pouca instrução.

Chama atenção, ainda, o fato de que os dois empréstimos do Banco Pan foram tomados na mesma data, e inexistente evidência de que as transações se enquadram no perfil de consumo da demandante.

O art. 14, do CDC, define como objetiva a responsabilidade do fornecedor por defeitos na prestação dos serviços.

Destarte, o réu não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade dos ajustes, como lhe competia, à luz do art. 373, II, e 429, II, do CPC.

Desse modo, caracterizada a falha na prestação dos serviços dos bancos, de rigor a declaração de inexistência das negociações impugnadas.

Quanto à restituição do indébito, a orientação do E. STJ, conforme Tema 929 (EAREsp 676.608), é no sentido de que *"a obrigação de devolver os valores em dobro não depende do elemento volitivo do fornecedor que os cobrou indevidamente. Basta que seja contrária à boa-fé objetiva, fator que está no DNA de todas as relações contratuais e nas normas do CDC"*.

No entanto, a Corte Especial modulou parcialmente os efeitos da supracitada decisão, de modo que tal entendimento incide unicamente em relação às cobranças indevidas adimplidas após a data da publicação do acórdão.

Por isso, os valores descontados devem ser



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

restituídos em dobro, pois os débitos foram realizados após 30/03/2021; fica autorizada a compensação com o montante disponibilizado na conta bancária da apelante, devidamente atualizado.

A correção monetária e os juros de mora serão computados a partir de cada desembolso, nos termos das Súmulas 43 (*"Incide correção monetária sobre dívida por ato ilícito a partir da data do efetivo prejuízo"*) e 54 do E. STJ (*"Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual."*).

Por sua vez, o abalo moral é evidente; a existência de operações bancárias desconhecidas extrapola a esfera do mero aborrecimento, não havendo dúvida do abalo psicológico suportado pela requerente.

No que se refere ao *quantum* reparatório, sabe-se que a indenização deve ser proporcional ao dano sofrido pela vítima, à intensidade da culpa dos agentes e à capacidade econômico-financeira das partes; deve compensar o ofendido sem ocasionar o indesejado enriquecimento sem causa ou o empobrecimento dos agressores.

Atento a esses parâmetros, a fixação em R\$10.000,00, revela-se adequada para reparar o dano moral e punir os réus, levando-se em conta a conduta negligente, capacidade econômica e o grau de intensidade do dano cometido.

Oportuna a transcrição do precedente desta Câmara:

*"APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais. Contrato de empréstimo consignado. Alegação de fraude. Ausência de prova de contratação. Descontos indevidos em conta corrente de recebimento de aposentadoria da autora referentes a parcelas de empréstimos não contratados. Responsabilidade objetiva. Dano moral indenizável cabível. Quantum que deve ser fixado dentro do princípio da razoabilidade. Fixação em R\$ 10.000,00 (dez mil reais). (...) Reforma parcial da r. sentença para*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*que a devolução se dê na forma simples. Recurso provido da autora e parcialmente provido do banco.”* (TJSP; Apelação Cível 1001164-63.2020.8.26.0266; Relator (a): Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itanhaém - 1ª Vara; Data do Julgamento: 26/07/2021; Data de Registro: 26/07/2021).

A correção monetária deve incidir a partir da data do arbitramento (acórdão), conforme Súmula 362 do E. STJ.

Diante da inexistência da contratação apontada, os juros moratórios *“fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual”* (Súmula 54 do E. STJ).

Concluindo, com base nos fundamentos apresentados, reforma-se a r. sentença, julgando-se parcialmente procedentes os pedidos.

Em decorrência do desfecho da demanda, os réus devem arcar com o pagamento das custas judiciais, despesas processuais, e honorários sucumbenciais, os quais são fixados em 10% sobre o valor da condenação (artigo 85, §2º, do CPC).

Por derradeiro, para evitar a costumeira oposição de embargos declaratórios voltados ao prequestionamento, tenho por discutidos neste grau de jurisdição todos os dispositivos legais citados e argumentos deduzidos no recurso interposto.

Ante o exposto, dá-se provimento em parte ao recurso.

**PAULO ALCIDES AMARAL SALLES**  
Relator