



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000281733

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008912-76.2021.8.26.0278, da Comarca de Itaquaquecetuba, em que são apelantes BANCO C6 CONSIGNADO S/A e MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, é apelada VALDETE MARIA DE JESUS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) 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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 25 de março de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1008912-76.2021.8.26.0278
Apelante: Banco C6 Consignado S/A e outro
Apelado: Valdete Maria de Jesus Santos
Foro e vara de origem: Foro de Itaquaquetuba/3ª Vara Cível

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATAÇÃO FRAUDULENTE DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONTA DIGITAL ABERTA SEM AUTORIZAÇÃO. PERÍCIA GRAFOTÉCNICA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANOS MORAIS. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta por instituições financeiras contra sentença que reconheceu a inexistência de relação jurídica entre as partes, declarou a nulidade de contrato de empréstimo consignado e de conta digital aberta em nome da autora, condenou os réus à devolução dos valores indevidamente descontados e ao pagamento de indenização por danos morais. A sentença considerou demonstrada a falha na prestação dos serviços, diante da contratação fraudulenta do empréstimo e da abertura de conta sem autorização da autora.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) verificar a responsabilidade dos réus pela falha na prestação dos serviços e pela restituição dos valores descontados indevidamente; e (ii) analisar a adequação do valor fixado a título de indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fraudes e delitos praticados por terceiros em operações bancárias, configurando-se fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ e do Tema Repetitivo 466.

4. O laudo pericial concluiu que a assinatura atribuída à autora no contrato de empréstimo consignado não foi por ela realizada, evidenciando a contratação fraudulenta, o que afasta a exigibilidade da dívida e impõe a nulidade do contrato.

5. A ausência de comprovação, por parte da instituição financeira, de que a autora abriu a conta digital onde o valor do empréstimo foi depositado reforça a tese de fraude e caracteriza falha na segurança dos serviços prestados, nos termos do art. 14 do CDC.

6. A restituição dos valores descontados deve ocorrer em dobro a partir da citação, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, tendo em vista a cobrança indevida realizada após a ciência inequívoca da irregularidade do contrato.

7. O dano moral, na hipótese, é presumido ("in re ipsa"), pois a fraude causou transtornos significativos à autora, que teve valores descontados indevidamente de seu benefício previdenciário, comprometendo sua subsistência.

8. O valor da indenização por danos morais deve ser reduzido de R\$ 10.000,00 para R\$ 5.000,00 para cada um dos réus, observando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como a jurisprudência em casos semelhantes, conforme entendimento do STJ.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso parcialmente provido, apenas para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada um dos réus, mantidos os demais termos da sentença.

10. Tese de julgamento:

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros em operações bancárias, nos termos do CDC e da jurisprudência consolidada do STJ.

A contratação fraudulenta de empréstimo consignado e a abertura indevida de conta digital caracterizam falha na prestação do serviço e impõem a nulidade dos contratos e a devolução dos valores descontados.

A restituição em dobro dos valores indevidamente descontados após a citação é cabível quando demonstrada a má-fé na cobrança indevida, conforme o art. 42, parágrafo único, do CDC.

O dano moral decorrente da fraude bancária é presumido ("in re ipsa"), pois a vítima sofre abalos psíquicos e financeiros significativos.

O valor da indenização por danos morais deve ser fixado de forma razoável e proporcional, considerando a gravidade do dano, o porte econômico das rés e a jurisprudência aplicável.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 14 e 42, parágrafo único; CC, arts. 389, 404 e 406; CPC/2015, art. 85, §2º; Súmulas 297 e 479 do STJ; Tema Repetitivo 466 do STJ.

Jurisprudência relevante citada: STJ, EAREsp 676.608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, Corte Especial, j. 21.10.2020; STJ, REsp 1374284/MG, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 27.08.2014; STJ, Súmula 54 e Súmula 362; STJ, Tema 466.

Os argumentos apresentados pelos requeridos nos seus recursos de Apelação quanto a falha na prestação de seus serviços já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

"Trata-se de ação anulatória cumulada com indenizatória por danos morais e repetição de indébito, proposta por VALDETE MARIA DE JESUS SANTOS contra MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA e BANCO C6 CONSIGNADO S.A., todos qualificados nos autos, na qual requer tutela antecipada para que seja determinado ao BANCO C6 a suspensão de descontos em seu benefício previdenciário e o bloqueio de conta junto ao MERCADOPAGO. Ao final, pede a confirmação da tutela de urgência e deduz pedidos declaratório de inexistência de débito e nulidade contratual de abertura de conta e de empréstimo consignado, condenatório à restituição do indébito na forma dobrada, e de ressarcimento dos danos imateriais, solidariamente, em valor equivalente a R\$ 33.000,00.

Narra a Requerente, em síntese, que constatou averbação de empréstimo consignado em seu benefício previdenciário, proveniente do BANCO C6 CONSIGNADO, contrato nº. 010110261535, no valor de R\$ 14.864,99, a ser pago em 84 parcelas de R\$ 375,00, sem que houvesse contratado ou autorizado quaisquer serviços passíveis de gerar tal registro e descontos e, inclusive, não recebeu qualquer numerário em conta bancária de sua titularidade. Aduz que, em resposta à reclamação feita junto ao PROCON/SP, foi informada que o valor gerado pela operação foi transferido para conta digital do MERCADOPAGO.COM, todavia, nunca abriu conta nesta instituição, motivo pelo qual lavrou boletim de ocorrência. Juntou documentos (fls.

24/46).

Houve concessão da gratuidade da justiça postulada (fls. 49).

Citado (fls. 54), o MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA contestou a ação (fls. 56/68) para suscitar sua ilegitimidade passiva e requerer a denunciação da lide do beneficiário do crédito. No mérito, alegou ausência de responsabilidade, tendo em vista fraude perpetrada por terceiro identificável, culpa exclusiva da vítima, bem como não se opõe a eventual pedido de exclusão do cadastro de abertura de conta em nome da parte autora.

Discorreu acerca da impossibilidade de inversão do ônus probatório no presente feito. Requereu o julgamento improcedente da ação e juntou documentos (fls. 69/88).

Por sua vez, devidamente citado (fls. 55), o BANCO C6 CONSIGNADO S.A. apresentou contestação (fls. 98/134) para suscitar a inépcia da inicial e carência da ação por ausência de pretensão resistida. No mérito, defendeu a regularidade da contratação e ausência de comprovação da alegada fraude praticada por terceiros, bem como houve disponibilização do valor contratado em conta de titularidade da Autora. Defendeu a não ocorrência de qualquer dano a ser indenizado. Requereu o julgamento improcedente da ação e juntou documentos (fls. 135/225).

Réplica às contestações às fls. 89/97 e 226/237, oportunidade em que a Autora impugnou os documentos juntados aos autos pelo BANCO C6.

Em fls. 239, a tutela provisória de urgência almejada foi deferida e as partes foram instadas a manifestarem-se sobre o interesse pela produção adicional de provas.

O MERCADOPAGO.COM manifestou-se pelo desinteresse na dilação probatória (fls. 278), enquanto o BANCO C6 requereu o depoimento pessoal da parte demandante (fls. 279/280).

A r. decisão de organização e saneamento do feito (fls. 287/289) indeferiu a prova oral requerida pelo BANCO C6 e a denunciação à lide pleiteada pelo MERCADOPAGO.COM, afastou as preliminares arguidas pelos Réus e fixou como ponto controvertido a anuência do consumidor com os termos contratuais, através da aposição de sua assinatura, restando deferida a realização de prova técnica pericial.

O laudo pericial foi encartado às fls. 344/385, sobre o qual manifestaram-se as partes (fls. 386/389, 396/402 e 403/404).

É o relatório. Decido.

No mérito, a ação é procedente, uma vez que às relações jurídicas de direito material narradas na exordial, e que consistem na causa de pedir próxima, deve incidir o Código de Defesa do Consumidor - CDC, por força das regras prescritas nos arts. 2º, caput, e 3º da Lei nº. 8.078/90. Isso porque a Requerente é destinatária final de produtos e serviços, enquanto a parte requerida é fornecedora destes bens ou utilidades, oferecidos no mercado de consumo.

Com efeito, o CDC define como serviço “qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária” (§ 2º do art. 3º), regra declarada constitucional pelo Egrégio Supremo Tribunal Federal, em sede de controle concentrado de constitucionalidade (ADI 2591/DF, Tribunal Pleno, Rel. para o Acórdão Min. Eros Grau, j. Em 07/06/2006). Além disto, é pacífica a jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça no sentido de que “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras” (Súmula nº. 297).

No caso em testilha, o laudo pericial apresentado (fls. 344/385) é bem fundamentado, subscrito por perito de confiança do Juízo e, posto que não há nos autos elementos que possam contrariar as conclusões periciais, que foram embasadas na análise de toda documentação apresentada por ocasião da perícia, forçoso é convir que suas conclusões devem prevalecer. Desta forma, suficientes as provas documentais já produzidas.

Nesse passo, a perícia grafotécnica foi conclusiva ao reconhecer a divergência da assinatura no contrato/documento juntado na contestação pelo BANCO C6. E consta no laudo (fls. 379):

"Diante das análises grafotécnicas sobre os lançamentos caligráficos apostos e

contestados, fica evidente que as peças contestadas NÃO PARTIRAM DO PUNHO CALIGRÁFICO DO AUTOR".

E, ainda que as divergências nas assinaturas não pudessem ser observadas a 'olho nu', é notório que mecanismos de fraudes encontram-se cada vez mais aperfeiçoados, cabendo às empresas tomarem as necessárias providências para evitar prejuízos aos consumidores inocentes e vítimas de terceiros fraudadores.

Destarte, a consequência da incidência da regra de julgamento é, então, a conclusão de que o contrato de mútuo é inexistente, sendo as parcelas dele decorrentes inexigíveis.

Por sua vez, o MERCADOPAGO.COM nada trouxe aos autos para comprovar suas alegações defensivas, não havendo neste caderno processual qualquer indício de que a parte Requerente abriu conta junto àquela Instituição financeira.

Por consequência, resta demonstrada falha nos serviços dos Requeridos, e os danos daí decorrentes são reputados fato do serviço, pelos quais respondem de forma objetiva, como há muito consolidado na jurisprudência do E. Tribunal da Cidadania: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". (Tese repetitiva nº. 466 e Súmula nº. 479, ambos do C. Superior Tribunal de Justiça).

Quanto ao pedido condenatório à repetição do indébito, em relação ao BANCO C6, anoto que, em importante precedente, o C. Superior Tribunal de Justiça pacificou a seguinte tese: "a restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva" (STJ, EAREsp n. 676.608/RS, relator Ministro Og Fernandes, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021). Sendo a cobrança lastreada em contrato de mútuo após a citação nesta demanda conduta contrária à boa-fé objetiva, as parcelas descontadas da parte autora, a partir de então, devem ser repetidas em dobro, enquanto as anteriores de forma simples.

De outro giro, na hipótese dos autos, o dano moral decorre da própria vulnerabilidade a que ficou submetida a Autora, com a possibilidade de descontos em seu benefício previdenciário, em razão da fragilidade de segurança nos procedimentos adotados pelos Requeridos na atuação de sua atividade empresária, tanto com relação à abertura de conta fraudulenta junto ao MERCADOPAGO.COM, quanto em relação ao mútuo por ela não contratado, junto ao BANCO C6. Em outras palavras, a ofensa a direito da personalidade abalos emocionais e psíquicos são presumidos ("in re ipsa") na hipótese em que houve abertura de conta fraudulenta em nome da Requerente, bem como descontos de R\$ 375,00 se dão em conta em que a Autora recebe sua aposentadoria, já insuficiente à subsistência digna (fls. 35). Logo, o dano imaterial ocasionado se consubstancia em fato do serviço, a atrair a responsabilidade civil objetiva dos Réus em repará-lo, com a subsunção do art. 14 do CDC.

Apurado o an debeatur, "na fixação da indenização por danos morais, recomendável que o arbitramento seja feito caso a caso e com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico do autor, e, ainda, ao porte da empresa, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, de modo que, de um lado, não haja enriquecimento sem causa de quem recebe a indenização e, de outro, haja efetiva compensação pelos danos morais experimentados por aquele que fora lesado" (STJ, REsp 1374284/MG, submetido ao rito dos recursos repetitivos, 2ª Seção, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. Em 27/08/2014).

No caso em tela, seguindo os critérios acima expostos e tendo em conta a abertura de conta fraudulenta para recebimento do numerário mutuado, e a transferência para terceiro fraudador (fls. 61), os descontos mensais de parcelas do empréstimo inexistente (84 vezes de R\$ 375,00 - fls. 34), bem como o montante percebido como aposentadoria pela Autora (fls. 35), o porte dos Réus é revelado por seus capitais

sociais subscritos às fls. 76 e 137, o grau de culpa não destoa daquele normalmente observado em casos semelhantes, de modo que o valor indenizatório de R\$ 10.000,00 para cada Réu se mostra proporcional e incapaz de gerar enriquecimento sem causa jurídica.

Por fim, ressalto que, não havendo relação contratual entre as partes processuais, “os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual” (Súmula nº. 54 do C. Superior Tribunal de Justiça).

Posto isto, JULGO PROCEDENTES os pedidos deduzidos em juízo, confirmando-se a tutela provisória adrede deferida, para: (a) declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes, e a nulidade do contrato de abertura de conta junto ao MERCADOPAGO.COM, REPRESENTAÇÕES LTDA, e do empréstimo consignado impugnado na inicial, em relação ao BANCO C6 CONSIGNADO S.A.; (b) condenar o Correquerido BANCO C6 CONSIGNADO S.A. À devolução dos valores pagos pela Autora com relação ao empréstimo consignado, dobrados os descontados após sua citação, acrescidos de correção monetária, de acordo com a Tabela Prática do E. TJSP e a contar de cada desembolso, e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação, bem como ambos os Requeridos ao ressarcimento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), cada um, acrescidos de correção monetária, de acordo com a tabela prática do E. TJSP, a contar da publicação desta sentença (Súmula nº. 362 do C. STJ), e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, a contar do evento danoso (abertura de conta junto ao MERCADOPAGO.COM, REPRESENTAÇÕES LTDA e primeiro desconto indevido junto ao BANCO C6 CONSIGNADO S.A.), nos termos da Súmula nº. 54 do C. STJ.

Assim o faço com resolução do mérito, nos termos do art. 487, caput, inc. I, do CPC/2015.

Já que sucumbente, devem arcar os Réus com as custas processuais e, atendidos os parâmetros previstos nos incisos do §2º do art. 85 do CPC/2015, com os honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da condenação, ressalvada a concessão do benefício da justiça gratuita.

Interposto recurso de apelação ou apelação adesiva, intime-se a parte contrária para apresentar suas contrarrazões no prazo de 15 (quinze) dias, conforme dispõe o art. 1.010, §§ 1º e 2º, do CPC/2015. Acaso suscitadas preliminares de apelação, intime-se a parte contrária para se manifestar em 15 (quinze) dias, nos termos do §2º do art. 1.009 do mesmo diploma legal. Após, subam os autos ao E. Tribunal de Justiça de São Paulo, consignando-se as homenagens deste Juízo.

Com o trânsito em julgado, ao arquivo com as cautelas e anotações de praxe.

Nos termos do art. 72, §6º, das Normas de Serviço da E. Corregedoria Geral da Justiça do Estado de São Paulo, é dispensado o registro desta sentença.

Publique-se. Intimem-se."

Apenas deve ser acolhido os pedidos subsidiários dos recorrentes de redução da indenização por danos morais, pois o valor de R\$ 10.000,00 para cada um dos réus, fixado na sentença, é realmente elevado em comparação ao que vem sendo fixado pela jurisprudência em casos semelhantes de contratação fraudulenta de empréstimo consignado.

O arbitramento do valor da indenização há que ser feito "com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e ao porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."(STJ - Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000)

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo consumidor e fornecedor de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do

artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

E, nessa linha, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a indenização deve ser reduzida de R\$ 10.000,00 para o importe de R\$ 5.000,00 para cada um dos réus. Tal quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor, para neutralizar os efeitos negativos da longa jornada percorrida pela autora e de todos transtornos experimentados. O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data da citação e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento, nos termos dos arts. 389, 404 e 406 do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso dos réus apenas para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a ser paga por cada um dos réus. O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data da citação e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento, nos termos dos arts. 389, 404 e 406 do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

Fica mantida a sentença no que diz respeito à condenação da requerida ao pagamento de honorários advocatícios sucumbenciais de 10% do valor da condenação, em virtude do Tema Repetitivo 1059 do STJ.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora