



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000291410

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004193-59.2022.8.26.0070, da Comarca de Batatais, em que é apelante BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelado BENEDITA STOPPA DE AZEVEDO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

JAYME DE OLIVEIRA

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível nº 1004193-59.2022.8.26.0070

Apelante: Banco C6 Consignado S/A

Apelado: Benedita Stoppa de Azevedo

Comarca de Origem: Batatais

Juiz da Vara de origem: Alexandre Gonzaga Baptista dos Santos

Voto nº 9.622

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. GOLPE BANCÁRIO.
RECURSO NÃO PROVIDO.**

I. Caso em exame

1. Ação declaratória cumulada com reparação de danos materiais e morais movida contra o Banco C6 Consignado S/A. A sentença declarou a inexigibilidade do empréstimo, condenou o banco à devolução de valores descontados e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais).

II. Questão em discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco em relação a golpe sofrido pela autora e a adequação do valor da indenização por danos morais, bem como o termo inicial da incidência dos juros de mora.

III. Razões de decidir

3. A responsabilidade do banco é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula nº 479 do STJ.

4. A proximidade temporal entre o empréstimo e o golpe corroboram a falha na segurança do banco, a indicar vazamento de dados e fortuito interno.

5. O valor da indenização é adequado. O termo inicial de incidência dos juros de mora está em conformidade com o entendimento do STJ.

IV. Dispositivo

6. Recurso não provido.

Trata-se de ação declaratória e indenizatória movida por Benedita Stoppa de Azevedo em face do Banco C6 Consignado S/A.

A sentença (fls. 252/256) julgou procedente, em parte, o pedido inicial, nos seguintes termos (fl. 256):

a) declaro a inexigibilidade do empréstimo de nº 010115412723. Torno definitiva a tutela de fls. 241/247;

b) condeno o banco requerido na devolução de eventuais valores descontados do

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

benefício previdenciário da autora ou conta corrente, na forma simples, referente ao contrato descrito na inicial (nº 010115412723), devidamente atualizado pelos índices da tabela do TJSP desde a data do desembolso, com juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde a citação, a ser aferido na fase de liquidação de sentença;

c) condeno o banco requerido a pagar indenização por danos morais à parte autora no valor de R\$7.000,00 (sete mil reais), devidamente atualizados pelos índices da tabela do TJSP desde a data desta sentença com juros de mora de 1% ao mês desde a citação.

Por ter decaído a parte autora de pequena parte do pedido, arcará o banco requerido integralmente com o ônus da sucumbência, ou seja, custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios que fixo em R\$1.500,00 (um mil e quinhentos reais), nos termos do artigo 85, § 8º do Código de Processo Civil.

Apelou o Banco C6 Consignado S/A (fls. 273/288), no qual alega, em síntese, a regularidade da contratação formalizada entre as partes, comprovada pela sua celebração por meio de biometria facial da parte recorrida. Assim, indevida a restituição dos valores, até mesmo porque foram transferidos para conta de terceiro, sem qualquer ligação com o Banco C6. Defende a inexistência de danos morais, pois os fatos foram de mero aborrecimento. Subsidiariamente, pleiteia a devolução do valor do empréstimo, a redução do valor fixado em danos morais e a incidência dos juros de mora a partir de seu arbitramento.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 289/291).

A recorrida não apresentou contrarrazões (fl. 295).

É o relatório.

Trata-se de ação ajuizada por Benedita Stoppa de Azevedo em face do Banco C6 Consignado S.A. com o objetivo de ver declarada a inexistência do débito, bem como de obter a indenização por danos morais e a restituição, em dobro, dos valores descontados de sua conta bancária. Nesse ponto, destaca-se que a sentença condenou o réu ao pagamento de danos morais e à devolução de valores na forma simples, e não em dobro, ausente recurso da autora.

Nesse contexto, a responsabilidade de prestadores de serviços é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 14. 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 sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Ademais, especificamente no caso das instituições financeiras, o Supremo Tribunal de Justiça consolidou seu entendimento na Súmula nº 479: *As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*

Logo, para determinar a existência de responsabilidade do requerido, necessário aferir a ocorrência do dano em si e a existência de fortuito interno, a excluir eventual hipótese de fortuito externo ou culpa exclusiva da vítima.

A autora narra na inicial ter realizado um empréstimo em 29/06/2022 na quantia de R\$11.592,00 (onze mil e quinhentos e noventa e dois reais). Entretanto, posteriormente a autora recebeu ligação de terceiro identificado como colaborador do banco requerido, para informar que o empréstimo havia sido concluído e o valor seria um pouco superior ao contratado. Por não concordar com o valor mais elevado, a autora solicitou o cancelamento do contrato e, após receber informações de conta bancária do suposto colaborador, efetuou uma transferência via TED com o valor recebido. O banco réu, todavia, não acatou o cancelamento do empréstimo e afirma não ter identificado a

devolução do valor, a indicar a ocorrência de um golpe. Assim, continuou a realizar os descontos relativos ao empréstimo.

Da análise dos autos, verifica-se a realização do empréstimo em 29/06/2022 (fls. 33/34), o comprovante da operação TED para a conta informada pelo terceiro em 01/07/2022 (fl. 27) e o registro de boletim de ocorrência pela autora em 29/08/2022 (fl. 39), a corroborar os fatos narrados. Registra-se, também, a idade avançada da autora e sua situação humilde (fls. 35/38), a trazer verossimilhança ao relato.

Nota-se, nessa análise, a proximidade entre a realização do empréstimo com o banco, em 29/06/2022, e o contato de terceiro passando-se por colaborador do réu, em 01/07/2022. Ou seja, dois dias após a realização do contrato de empréstimo, terceiros possuíam informações detalhadas sobre a operação e sobre a requerente, por meio das quais conseguiram entrar em contato com a autora e aplicar um golpe.

Nesse caso, não se discute a validade do contrato originalmente celebrado entre as partes, conforme documentos juntados pelo requerido (fls. 66/80), fato incontroverso nos autos. Todavia, houve clara falha no serviço do réu, ao não promover medidas protetivas para evitar o vazamento de dados da autora em momento tão próximo à realização do empréstimo junto ao banco, situação que aumentou a vulnerabilidade da requerente e propiciou a ocorrência do golpe.

A ocorrência de fortuito interno leva à responsabilização do réu.

Nesse sentido, entendimento desta Corte:

RECURSO - Preliminar de não conhecimento levantada em contrarrazões - Descabimento - Apelação tempestiva - RECURSO CONHECIDO. APELAÇÃO - Demanda de conhecimento no bojo da qual foram pleiteadas 1) inexigibilidade de débito, 2) restituição de valores e 3) condenação da ré-apelante ao pagamento de indenização a título de dano moral - Procedência - Recurso da instituição financeira - Descabimento - Alegação de ilegitimidade passiva afastada - Relação de consumo - Contrato bancário - Golpe da falsa central de atendimento - Culpa exclusiva da vítima - Inocorrência - Conduta da consumidora-apelada que não destoou da diligência esperada do homem médio - Fraudadores que detinham informações acerca da autora-apelada e do sistema bancário - Vazamento de dados sigilosos - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Risco da atividade - Súmula 479, do STJ - Hipótese em que, embora possa ter a própria

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

vítima fornecido absolutamente todos os seus dados pessoais, que resultaram na viabilidade de acesso a sua conta, tal fato, por si só, não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira recorrente - Dever da instituição de adotar diligências para evitar a consecução de operações indevidas, especialmente quando incompatíveis com a movimentação usual de sua correntista - Falha na prestação de serviço constatada - Declaração de inexigibilidade do empréstimo realizado, com a restituição do indébito, que era mesmo de rigor - Dano moral configurado - Situação que desborda do mero aborrecimento - Indenização fixada em quantia adequada (R\$ 8.000,00) - Observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade - Sentença mantida - Honorários sucumbenciais majorados. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1033716-47.2023.8.26.0114; Relator (a): Marco Pelegrini; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/01/2025; Data de Registro: 29/01/2025) (g.n.)

BANCÁRIO. INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de parcial procedência. Irresignação do demandado. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. EMPRÉSTIMOS PESSOAIS E POSTERIORES TRANSFERÊNCIAS "PIX". Alegação de inexistência de dever de indenizar, porquanto as transações impugnadas decorreram de estelionato que se consumou por culpa exclusiva da vítima e de terceiros. Não provimento. Operações que se concretizaram em razão de o golpista estar munido das informações bancárias da autora, evidenciando o vazamento de dados pelo banco. Transações realizadas no mesmo dia e em sequência, o que deveria deflagrar a ação de mecanismos de detecção e prevenção de fraudes. Responsabilidade objetiva e solidária do banco, nos moldes da Súmula 479 do STJ. Precedentes jurisprudenciais. Apelação desprovida. Honorários sucumbenciais majorados. Recurso adesivo da demandante. DANOS MORAIS. Configuração. Reconhecem-se os consideráveis transtornos percebidos pela autora, que sofreu o desfalque de quantia substancial em sua conta bancária, sem o devido amparo pelo banco. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. Conforme a orientação firmada pelo STJ no EAREsp 676.608/RS, a repetição deve se dar na forma dobrada, dado que, a despeito da ausência de má-fé subjetiva, a conduta do banco contrariou a boa-fé objetiva, ante o descumprimento dos deveres de zelo e colaboração. Recurso provido. (TJSP;

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível 1034546-19.2022.8.26.0576; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de São José do Rio Preto - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/12/2024; Data de Registro: 06/12/2024)

Diante do exposto, de rigor a manutenção da sentença nesse ponto, com o reconhecimento da inexigibilidade do empréstimo celebrado com o banco réu e a condenação do réu a devolver eventuais valores descontados.

Por sua vez, em relação ao pedido subsidiário de restituição do valor cobrado do empréstimo, como visto, houve falha do banco em evitar o vazamento de dados de sua cliente, a acarretar a ocorrência do golpe. Assim, é de sua responsabilidade a busca de eventual restituição da quantia em face dos terceiros.

Quanto à indenização de danos morais, observa-se que a autora é aposentada e recebe parcos rendimentos (fls. 35/38). Desse modo, o envio do valor aos estelionatários e o desconto dos valores pelo banco comprometeram seus rendimentos de modo a prejudicar seu sustento e, portanto, sua dignidade. Portanto, não é hipótese de mero aborrecimento. Assim, de rigor a manutenção da sentença também nesse ponto.

Relativamente ao valor da reparação, os seguintes parâmetros são reconhecidos na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

A indenização por danos morais possui tríplice função, a compensatória, para mitigar os danos sofridos pela vítima; a punitiva, para condenar o autor da prática do ato ilícito lesivo, e a preventiva, para dissuadir o cometimento de novos atos ilícitos. Ainda, o valor da indenização deverá ser fixado de forma compatível com a gravidade e a lesividade do ato ilícito e as circunstâncias pessoais dos envolvidos. (REsp 1440721/GO, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 11/10/2016, DJe 11/11/2016)

Com efeito, o arbitramento deve ser realizado à luz dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como da finalidade pedagógica e de desestímulo do instituto, bem como deve levar em conta ainda os parâmetros consagrados na jurisprudência.

Na doutrina de Sérgio Cavalieri Filho:

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

(...) após a Constituição de 1988 não há mais nenhum valor legal prefixado, nenhuma tabela ou tarifa a ser observada pelo juiz na tarefa de fixar o valor da indenização pelo dano moral, embora deva seguir, em face do caso concreto, a trilha do bom senso, da moderação e da prudência, tendo sempre em mente que se, por um lado, a indenização deve ser a mais completa possível, por outro, não pode tornar-se fonte de lucro indevido (...) o juiz não pode se afastar dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, hoje tidos como princípios constitucionais (“Programa de Responsabilidade Civil”, Ed. Malheiros, 5ª ed., 2003, p. 109).

Vale observar, ainda, que a quantificação do dano moral não se sujeita a tabelamento ou tarifação, isto é, o exame em sede recursal deve levar em conta se o *quantum* arbitrado revela-se razoável à luz das características do caso concreto, o que não é incompatível com ligeiras flutuações de valor. Como se lê no precedente do STJ, aplicável nesse aspecto ora sublinhado também ao exame pelas instâncias recursais ordinárias, *necessário observar não existir tabelamento do quantum indenizatório por esta Corte. O que se pode observar, no máximo, é se os casos submetidos a exame revelam compatibilidade com outros julgados, sem absoluta desproporção com casos similares.* (AgInt no REsp n. 1.829.164/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 3/3/2020, DJe de 11/3/2020.).

No caso, o valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) mostra-se adequado, nos termos supracitados. Ademais, a quantia está em conformidade com precedentes desta 16ª Câmara de Direito Público em situações envolvendo golpes bancários (Apelação Cível 1004083-87.2024.8.26.0006, Rel. Marcelo Ielo Amaro, j. em 07/01/2025; Apelação Cível 1033644-60.2023.8.26.0405, Rel. Marco Pelegrini, j. em 18/11/2024).

Por fim, tampouco merece provimento o recurso em relação ao termo inicial dos juros de mora incidentes sobre a indenização de danos morais, pois, segundo entendimento do Supremo Tribunal de Justiça, *Tratando-se de relação contratual, os juros de mora incidentes sobre o valor da indenização arbitrada a título de dano moral é a data da citação* (EDcl no REsp n. 2.101.225/BA, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 12/8/2024, DJe de 15/8/2024.). A Súmula nº 362 do mesmo Tribunal, citada pelo apelante em seu recurso, é aplicável à correção monetária, e não aos juros



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

moratórios.

Nessa conformidade, nega-se provimento ao recurso. Diante da sucumbência neste grau recursal, os honorários são majorados para R\$ 2.000,00 (dois mil reais), em atenção ao critério estabelecido pelo juízo de primeiro grau.

Considera-se prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional, desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando a decisão da questão posta (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer).

Diante do exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso.

JAYME DE OLIVEIRA

Relator