



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000303950

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008474-31.2022.8.26.0079, da Comarca de Botucatu, em que é apelante/apelado BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelado/apelante CLAUDIO MALLOSSI MIGUEL (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento aos recursos. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

MARA TRIPPO KIMURA

Relatora

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1008474-31.2022.8.26.0079

Apelante/Apelado: Banco C6 Consignado S/A

Apelado/Apelante: Claudio Mallossi Miguel

Comarca: Botucatu

VOTO Nº: 2396

ORIGEM: Foro de Botucatu – 3ª Vara Cível

JUIZ(A) 1ª INSTÂNCIA: Armenio Gomes Duarte Neto

DIREITO DO CONSUMIDOR. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. APELAÇÃO DE AMBAS AS PARTES. RECURSOS DESPROVIDOS.

I. Caso em Exame

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu e recurso adesivo pelo autor contra sentença que julgou procedente ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. reparação de danos materiais e morais. A sentença declarou a inexigibilidade do contrato, condenou a requerida a devolver valores debitados indevidamente e a pagar danos morais ao autor.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em verificar: (i) defeito de serviço da requerida na operação bancária; (ii) responsabilidade da requerida pelo prejuízo; (iii) compensação com crédito liberado; (iv) presença do dano moral e, em caso positivo, seu valor.

III. Razões de Decidir

3. Regularidade da contratação de empréstimo não demonstrada. Autor que acreditava estar contratando cartão de crédito. Buscou pela solução do problema rapidamente, pois supondo que devolvida o crédito, porque pagou boleto, em que apenas dado secundário (avalista), não reporta à requerida. A seguir, ciente do golpe, reclamou junto ao Procon e CEJUSC. Logo ajuizou a demanda. Narrativa do autor verossimilhante. Falha na prestação de serviço pela instituição financeira ao permitir a emissão de boleto falso, em que constava como beneficiário a própria requerida. Acesso a dados sensíveis por terceiros. A responsabilidade objetiva da instituição financeira, conforme Súmula 479 do STJ.

4. Dano moral caracterizado. Descontos em elevado importe se confrontado com a renda, verba de caráter alimentar. Atuação célere do requerente. Valor da indenização de R\$ 5000,00 mantido, por estar de acordo



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade.

5. Compensação. Impossibilidade. Valor que não se encontrava mais poder do autor. Inexistência de enriquecimento sem causa do requerente. Financeira que deve arcar com o prejuízo de sua falha.

IV. Dispositivo

5. Recursos desprovidos.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu e recurso adesivo interposto pelo autor contra a r. sentença de fls. 251/257, cujo relatório é adotado, que julgou procedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. reparação de danos materiais e morais, para: a) declarar a inexigibilidade do contrato indicado na inicial; b) condenar a requerida a devolver, de forma simples, ao autor os valores debitados indevidamente de seu benefício previdenciário em relação ao contrato em questão, devidamente corrigidos desde a data do efetivo desconto pela tabela prática do TJSP, e acrescida de juros de mora de 1%, a partir da citação; c) condenar a requerida a pagar à parte autora a quantia de R\$ 5.000,00, a título de reparação de danos morais, importância que deverá ser devidamente corrigida desde o arbitramento, segundo a tabela prática do TJSP, e acrescida de juros de mora de 1%, a partir do dano, observada a Súmula 362 do STJ;

Por decorrência da sucumbência, a ré foi condenada ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, os quais foram arbitrados em 20% do valor da condenação.

Embargos de declaração opostos pelo réu às fls. 261/266. Dado parcial provimento (fls. 289/290), para que passe a constar da sentença embargada o seguinte parágrafo antes de sua parte dispositiva (fl. 256): *“Por fim, configurada a falha na prestação do serviço pela parte ré, que permitiu a contratação de empréstimo em nome do autor por terceiro estelionatário e, na sequência, o contato desse com o autor, para transferência do valor a ele, como se estivesse realizando a devolução do valor do empréstimo não reconhecido ao banco ora réu, não há que se falar em condenação do autor à devolução de tal valor, visto*

que não se encontra mais em seu poder, devendo a ré arcar com o prejuízo de sua falha".

Inconformado, apela o réu (fls. 293/312) alegando, em síntese, que a contratação digital foi regular. Argumenta que o Boleto pago pelo autor foi recebido por Fio a Fio/Miguel Silva Galtarossa dos Anjos (CNPJ 45.113.047/0001-08), pessoa jurídica sem qualquer relação com o réu, sendo que este não induziu ninguém a erro, não orquestrou qualquer esquema de golpe e, obviamente, não recebeu para si a quantia paga. Aduz que a empresa em questão não se trata de correspondente. Assim, seria incabível transferir à instituição financeira recorrente a culpa da vítima. Sustenta que a emissão de boleto fraudulento por terceiro configura fato exclusivo de terceiro, apto a excluir a responsabilidade civil da financeira, assim como não há nexos causal entre a conduta da instituição financeira e os danos experimentados pelo autor.

Pretende a reforma da r. sentença para que: a) seja a ação julgada improcedente, afastando a condenação imposta nos autos (danos materiais e morais), condenando o autor ao pagamento das custas e honorários advocatícios, estes fixados em 20% do valor da causa; b) subsidiariamente, caso não entenda pelo acatamento do pedido anterior, sendo fixado o valor da indenização por dano moral em valor inferior ou verificada a improcedência de quaisquer dos pedidos, seja reconhecida a sucumbência recíproca e, conforme inaplicabilidade da Súmula 326 do STJ, objetivando que ocorra, ao final, a consequente compensação; c) seja corrigido o parâmetro de aplicação dos juros incidentes sobre o dano moral, considerando para tanto a data de seu arbitramento; d) seja determinada a devolução/compensação do valor do empréstimo depositado na conta da parte autora, uma vez que os valores nunca retornaram aos cofres do banco recorrente.

Contrarrazões às fls. 319/356.

Inconformado, interpôs o autor recurso adesivo (fls. 357/378) alegando, em síntese, que pretende a reforma da r. sentença para que: a) seja o valor da indenização por danos morais majorado para R\$ 20.000,00.

Contrarrazões às fls. 382/395. Preliminarmente, pleiteia o não conhecimento do recurso pela por falta de interesse recursal e pela inobservância ao princípio da dialeticidade.

Tempestivos, isento de preparo o recurso do autor (justiça gratuita às fls. 69) e preparado o recurso do réu (fls. 400), os recursos foram processados.

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 406 e 409).

É o relatório.

Dialeticidade

A apelação, de maneira expressa, atacou os fundamentos da sentença, atendendo ao previsto no artigo 1010, I a IV, do Código de Processo Civil. De conseguinte, presente a dialeticidade entre o recurso e a sentença.

Outrossim, como o recurso pretende a reversão da sentença, com sua modificação em favor dos argumentos do apelante. Presente, pois, o interesse recursal.

Superadas as preliminares, passa-se ao exame do mérito da causa.

Inexigibilidade da operação

Em sua inicial, o autor relatou que o Banco C6 entrou em contato para oferecer um cartão de crédito quem, com boa-fé, aceitou a proposta e informou seus dados pessoais e, a partir daí, em 24/06/2022, foi até à CEF, instituição financeira em que recebe seu benefício previdenciário, e constatou o desconto de R\$ 249,87. Ao retirar o extrato, verificou que depositada em sua conta a importância de R\$ 9.339,97. Não compreendendo, o autor, junto ao gerente de sua conta, constatou que o importe correspondia ao crédito de empréstimo consignado, nº 010115170517, realizado em 06/06/2022, envolvendo R\$ 9.339,97, a ser pago em

84 parcelas de R\$ 286,52. A seguir, ao que alega, solicitou o cancelamento do empréstimo e, em 28/06/2022, recebeu um e-mail, enviado pela funcionária Renata da Silva, informando que receberam o pedido para cancelamento do contrato de crédito consignado com o C6, enviando em anexo o boleto no valor de R\$ 9.113,45, para devolução do valor creditado, após o que o contrato seria cancelado e desaverbado do INSS em até 5 dias úteis (fls. 58). O requerente efetuou o pagamento do boleto no dia 01/07/2022, sendo que os dados bancários comprovavam que o beneficiário foi o Banco C6 (fls. 59). Entretanto, o requerido não procedeu com o cancelamento.

Inconformado, em 11/07/2022, formulou reclamação junto ao Procon, ao que, em 05/08/2022, o requerido respondeu, confirmando a contratação e não identificando o recebimento do importe do boleto apresentado, porque não foi emitido por um dos canais oficiais de atendimento, inviabilizando a liquidação da operação (fls. 60/64).

Após a negativa de solução junto ao Procon, realizou reclamação pré-processual junto ao CEJUSC, mas como a audiência fora designada apenas para o dia 04/10/2022, se viu obrigado a ingressar com a presente ação (fls. 65).

Nesta sede, deferida a tutela para determinar a cessação dos descontos (fls. 68/69).

Citada, em contestação, a ré juntou aos autos os seguintes documentos: condições gerais da cédula de crédito bancário (fls. 108/112), tabela de tarifas (fls. 113), cédula de crédito bancário (fls. 184/196), prova de vida (fls. 197), laudo da formalização (fls. 198/199), formulário de contestação (fls. 200/208) e comprovante TED (fls. 209).

Em réplica (fls. 213/241), o autor alegou que as fotos foram tiradas para a contratação e recebimento do cartão de crédito, não para o empréstimo; com relação à devolução do numerário, insistiu em que o boleto foi emitido pelo requerido e que o importe foi depositado em favor do Banco C6, conforme se depreende da análise do documento de fls. 59; demais disso, ponderou que o contrato trazido pelo requerido não foi assinado por ele, autor.

As partes foram instadas quanto à produção de provas (fls. 242). O réu requereu o depoimento pessoal do autor (fls. 245/246). O autor protestou pela juntada do suposto contrato de empréstimo consignado devidamente assinado pelo autor, bem como pela prova testemunhal para oitiva da funcionária Renata da Silva, quem emitiu o boleto para que o autor efetuasse o pagamento (fls. 247/250).

Sobreveio a sentença de procedência (fls. 251/257).

Eis os dados do processo.

Aplicam-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista que o Autor se enquadra na definição de destinatário final dos serviços bancários fornecidos pelo Réu, nos termos do artigo 2º e 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Neste sentido, anote-se que a Súmula nº 297, do Superior Tribunal de Justiça, igualmente, prevê a incidência das normas consumeristas às Instituições Financeiras: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras*”. Na hipótese, diante da hipossuficiência do Requerente frente às informações técnicas do serviço bancário fornecido pelo Requerido, revela-se acertada a inversão do ônus probatório, prevista no artigo 6º, “caput” e inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

O autor, em sua inicial, não negou que firmou uma contratação com a empresa ré, mas diz que se tratava somente de um cartão de crédito, nunca tendo contratado um empréstimo consignado. Sua narrativa é bastante verossimilhante.

Conforme histórico de crédito (fls. 54/55) e de empréstimos consignados do INSS (fls. 56/57), o autor não era usuário dessa modalidade de crédito. De fato, o único empréstimo consignado averbado consiste na operação impugnada nestes autos (contrato nº 010115170517, incluído no benefício do autor em 21/06/2022, no valor liberado de R\$ 9.113,45, a ser pago em 84 parcelas, cada uma no valor de R\$ 249,87).

O autor, nascido em 1955, ao tempo dos fatos, 2022, contava com quase 70 anos de idade; era aposentado; hipervulnerável portanto. Tentou de várias formas resolver o problema extrajudicialmente, demonstrando sua boa-fé, conforme reclamação junto ao Procon (fls. 60/61) e CEJUSC (fls. 65).

A afirmação de que contratou um cartão de crédito junto à requerida justifica o envio de *selfie* e documento pessoal, conforme fls. 195/208.

Cumpria à requerida, à luz da inversão do ônus probante e do art. 373, II, do CPC, comprovar o negócio, inclusive como fato impeditivo do direito do autor, do que não se desincumbiu.

Os elementos constantes nos autos evidenciam ter sido o autor vítima de golpe, perpetrado por terceiros fraudadores, os quais ofereceram a contratação de um cartão de crédito e, com base em acesso indevido a dados sensíveis do requerente, induziam-no a contratar outra operação, configurando o vício de consentimento, facilitado pela idade do requerente, idoso que o torna hipervulnerável.

Creditado o elevado montante em conta do autor em 21.06.2022, R\$ 9113,45 (fls. 209), o requerente, em franca boa-fé, buscou promover sua devolução à requerida e, com irrefutável aparência de veracidade, por e-mail (renatasilva.c6consig@gmail.com), foi-lhe enviado boleto para devolução, em que a requerida figura como instituição emissora e beneficiária, o qual foi pago logo em seguida, em 01.07 (fls. 58/9).

A fraude estava em elemento secundário do boleto, qual seja o sacador/avalista, que era terceira, envolvida no golpe, e que foi a beneficiária no depósito.

Nessas condições, não há como atribuir o evento danoso à culpa exclusiva da vítima. A empreitada criminosa teve como causa determinante falha interna na segurança das operações da requerida que permitiu que terceiros, criminosos, tivessem acesso ao contato da vítima e, mais ainda, a dados do empréstimo maculado por erro quanto à modalidade desejada pela vítima, que o pretendia cancelar. Assim, com dados vazados, facilmente criaram o cenário para a fraude.

A situação não seria possível caso o autor quisesse o empréstimo, porque não devolveria, em dias, seu valor, sobretudo em boleto com informações principais corretas.

Nessa toada, a fraude foi viável por meio de brechas no serviço da requerida, ou seja, fortuito interno. A situação atrai a Súmula 479 do STJ e o artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor. Evidente a falha nos serviços bancários, não há que se falar em culpa exclusiva da parte autora ou de terceiros, cabendo à requerida responder pelos danos.

Assim, de se manter a declaração de inexigibilidade do contrato, bem como a condenação da requerida a devolver os valores debitados indevidamente do benefício do autor, como determinado na r. sentença.

Esse tem sido o entendimento dessa Turma:

APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA - GOLPE DO BOLETO FALSO – Boleto falso que continha idênticas informações e lançamentos quando comparado ao boleto verdadeiro – Fatura que era recebida pelo autor, em substrato físico, em seu domicílio - Evidenciada, no caso, a violação dos dados pessoais do autor, pelo terceiro fraudador, na emissão do boleto falso - Ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira que, igualmente, contribuiu para que o golpe fosse perpetrado - Falha na prestação do serviço da instituição bancária - Risco atrelado ao negócio - Responsabilidade objetiva. Inteligência da Súmula nº 479 do STJ – Precedentes – Devida a restituição do valor pago e dos encargos cobrados pela instituição financeira - Recurso provido – Inversão dos ônus sucumbenciais.

(TJSP; Apelação Cível 1044770-52.2023.8.26.0100; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/08/2024; Data de Registro: 30/08/2024 - gn)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO. PAGAMENTO DE BOLETO FALSO. AÇÃO IMPROCEDENTE. APELO DA PARTE AUTORA. I. CASO EM EXAME: trata-se de ação declaratória e indenizatória, julgada improcedente em primeiro grau. A parte autora apela, apontando para falha na prestação dos serviços bancários pelos réus, ao permitir a contratação de empréstimos por ela não efetuados. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: verificar

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

se há responsabilidade dos réus pela fraude perpetrada, bem como a extensão dos danos sofridos pela autora. III. RAZÕES DE DECIDIR: contato dos fraudadores iniciados após a contratação de empréstimo e cartão consignado junto ao Banco Pan, de modo que não se vislumbra qualquer irregularidade em referidos ajustes. Ação que, quanto a mencionada instituição bancária, deve ser mesmo julgada improcedente. Banco Santander que, por sua vez, efetivou contrato de empréstimo consignado por ocasião do contato de falso preposto. Irregularidades observadas, inclusive, no instrumento contratual. Parte autora que, ademais, em evidente boa-fé, realizou o pagamento de boleto no exato valor do crédito, no intuito de desfazer a contratação não pretendida, ainda que tenha beneficiado terceiro alheio ao banco. Instituição bancária que responde objetivamente pela falha na prestação de seus serviços, evidenciada na hipótese dos autos. Banco Santander que deve suportar, pois, todos os danos causados à autora, nos termos do que disciplina o art. 14, caput, do CDC. Restituição dos valores descontados indevidamente do benefício da autora que deve ocorrer em dobro, em face da tese contida no EAREsp n. 676.608/RS e da modulação de seus efeitos. Dano moral devidamente configurado, em face dos descontos expressivos a comprometer os proventos da autora que, ainda, procurou solucionar a contenda administrativamente, sem sucesso. IV. DISPOSITIVO: recurso parcialmente provido. Alteração dos ônus sucumbenciais.

(TJSP; Apelação Cível 1010780-95.2023.8.26.0609; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Taboão da Serra - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/02/2025; Data de Registro: 12/02/2025 - gn)

Ação de reparação de danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Irresignação da autora. Golpe do falso boleto. Evidências de ocorrência de fraude diante do vazamento de dados. Pagamento de boleto fraudado. Documento com nome da autora, dados, nome/timbre da instituição financeira ré. Indícios que os golpistas tiveram acesso a dados bancários sigilosos da autora para conseguir praticar o golpe. Falha na prestação do serviço caracterizada. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno. Aplicação da Súmula 479 do STJ e artigo 14 do CDC. Danos Morais não caracterizados. Sentença reformada. Dado provimento parcial ao recurso da autora.

(TJSP; Apelação Cível 1129578-87.2023.8.26.0100; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/10/2024; Data de Registro: 23/10/2024 - gn)

Danos Morais

Estão presentes.

O requerente tentou efetuar a devolução do boleto fraudulento em 01.07 (fls. 58/59). Procurou o Procon (fls. 60). Os descontos tiveram início em 07/2022, conforme extrato do INSS de fls. 56 e ocorreram, pelo menos, até 31/08/2022, quando deferida a tutela (fls. 68/69).

O valor era elevado (R\$ 249,87), ainda mais considerando o valor do benefício auferido pelo autor (R\$ 1.212,00 – fls. 57), evidente que houve comprometimento de sua subsistência.

A cobrança não consentida de valores, sem qualquer embasamento em contratação válida, causa situação de aflição e angústia, que supera o simples dissabor trivial, inerente à vida, sobretudo porque ocasiona a diminuição de verba alimentar, muitas vezes já comprometida com outras despesas indispensáveis à subsistência da própria pessoa ou de sua família. O quadro enseja lesão à dignidade humana, pilar dos direitos da personalidade, o que caracteriza o dano moral.

Por sua vez, a análise do *quantum* indenizatório deve ser balizada pelas circunstâncias do evento danoso e pelos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, buscando uma avaliação justa que permita satisfazer de forma moderada a vítima, sem propiciar enriquecimento ilícito.

Ainda que se considere o poder aquisitivo do réu, não tendo sido invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do autor, a quantia pleiteada se mostra exacerbada diante dos critérios orientadores acima mencionados.

Neste ponto, de se manter o valor fixado pelo Juízo de primeiro grau, R\$ 5000,00, quantia necessária e suficiente para reparar o gravame e para reprimir novas ocorrências, o que respeita a proporcionalidade e razoabilidade.

Sobre o valor da indenização para o dano moral, os juros moratórios incidem desde o evento danoso, no caso o primeiro desconto, quando lesada a dignidade do autor. De seu turno, a correção monetária incide a contar da

data do arbitramento, nos termos da súmula 362, do STJ, como determinado na r. sentença.

Compensação

Como bem observado pelo Juízo *a quo* (fls. 289/290), não há que se falar em compensação ou condenação do autor à devolução do valor creditado em sua conta, visto que não se encontra mais em seu poder, eis que remetido a terceiro, beneficiário da fraude. Cumpre à requerida buscar o reparo perante referida empresa em ação autônoma e independente.

Assim, a sentença deve ser mantida, sem qualquer reparo.

Deixo de majorar os honorários advocatícios, visto que foram arbitrados em seu patamar máximo, conforme artigo 85, §2º, CPC.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

De todo o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** aos recursos.

MARA TRIPPO KIMURA

Relatora