



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000303375

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000404-13.2024.8.26.0222, da Comarca de Guariba, em que são apelantes ANTÔNIO LUIZ CAYRES (ESPÓLIO), JOSY VENDITTI CAYRES e JAQUELINE VENDETTI CAYRES, é apelado BANCO C6 CONSIGNADO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), MÁRCIA TESSITORE E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 28 de março de 2025.

JOÃO BATTAUS NETO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação nº.: 1000404-13.2024.8.26.0222

Apelante: Antônio Luiz Cayres

Apelado: Banco C6 Consignado S/A

**Ação: ação declaratória de inexistência de débito c/c
repetição do indébito e indenização por dano moral**

Origem: 2ª Vara Judicial da Comarca de Guariba

Juiz de 1ª instância: Fabiano Mota Cardoso

Voto nº 3189

APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição do indébito e indenização por dano moral – Sentença de improcedência – Recurso do autor.

FRAUDE BANCÁRIA – Contratação de empréstimo consignado – Banco requerido que não se desincumbiu do ônus que lhe é imposto pelo artigo 373, inciso II, do CPC – Legalidade da referida contratação não demonstrada – Incidência do CDC e da Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça – Falha na prestação do serviço – Dever de restituição reconhecido.

REPETIÇÃO DE INDÉBITO – Repetição em dobro determinada.

DANO MORAL – Ocorrência – Descontos indevidos no benefício previdenciário do autor, de natureza alimentar e voltado à garantia de sua subsistência – Verba indenizatória arbitrada em R\$ 5.000,00, atendendo aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade.

Sentença reformada – Recurso provido.

Trata-se de recurso interposto contra a r. sentença de fls. 283/286, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a demanda, com fundamento no artigo 487, inc. I, do CPC. Diante da sucumbência, condenou a parte autora ao pagamento das custas e das despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios, que fixou em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Irresignado, apelou o autor (fls. 294/321) reiterando os termos da petição inicial, aduzindo, em síntese, que o banco requerido não se desincumbiu do ônus de efetivamente comprovar a celebração do contrato de empréstimo consignado. Sustenta, ainda, ser evidente a abusividade das condutas da parte ré e, por conseguinte, nítida a falha na prestação de seus serviços. Pugna, ao final, pelo reconhecimento do direito à repetição do indébito na forma dobrada e à indenização por dano moral.

Tempestiva e preparada, vieram aos autos contrarrazões da parte requerida (fls. 361/374).

O autor manifestou-se pela oposição ao julgamento virtual (fls. 385).

É a síntese do necessário.

Inicialmente, importante esclarecer que a presente relação jurídica deve, necessariamente, ser regida sob os ditames do Código de Defesa do Consumidor, haja vista tratar-se evidentemente de serviço de natureza bancária e figurar o

banco como fornecedor de produtos e serviços no mercado de consumo, nos termos do artigo 3º, §2º, da Lei nº 8.078/1990.

Observo, ainda, o microssistema protetivo estabelecido pela Lei nº 8.078/90, em especial no que tange à hipossuficiência técnica e econômica da parte consumidora (artigo 4º, inciso I e artigo 6º, inciso VIII, ambos do CDC). Além disso e por tais razões, a Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça assegura a aplicação da legislação consumerista ao caso sob comento, ao determinar que: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"*.

Conforme sabido, instituições financeiras respondem de forma objetiva pelos danos causados aos seus consumidores no âmbito da prestação de serviços, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários contratados, nos exatos termos do artigo 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Não obstante, vale registrar, neste ponto, que, embora objetiva, a caracterização da responsabilidade civil depende da efetiva demonstração do nexo causal entre o fato (comissivo ou omissivo) danoso e a atividade desenvolvida pelo prestador de serviço causador do dano. Assim, referido nexo de causalidade não é absoluto, pois comporta exceções legalmente previstas nos incisos I e II do § 3º do artigo 14 do CDC.

À vista disso, ainda que as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos fortuitos

internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias, consoante preconiza a Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*, imprescindível perquirir se o caso sob exame de fato materializa fortuito interno a fazer emergir a responsabilidade objetiva da instituição financeira ré.

Diante da veemente negativa por parte da autora quanto à contratação, incumbia à parte ré a demonstração inequívoca de que a contratação sob exame de fato ocorreu, bastando para tanto que trouxesse aos presentes autos o respectivo instrumento contratual devidamente subscrito pela parte autora, ou ainda, prova cabal da contratação informal (artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil).

Fundamental, portanto, proceder à análise pormenorizada das provas colacionadas aos presentes autos.

Narra a parte autora em sua petição inicial que jamais celebrou o contrato de empréstimo consignado de nº 010112152006 (fls. 215/237) junto ao banco requerido.

O d. magistrado de primeiro grau julgou improcedente a ação, por ter considerado que a documentação colacionada aos autos pelo banco réu demonstra a inequívoca manifestação de vontade da parte autora.

Pois bem.

Conforme sabido, nos termos do artigo 3º, inciso III, da Instrução Normativa do INSS nº 28/08, alterada pela IN nº 39/09, a contratação eletrônica é permitida:

“Art. 3º Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão por morte, pagos pela Previdência Social, poderão autorizar o desconto no respectivo benefício dos valores referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito concedidos por instituições financeiras, desde que: (...)

III - a autorização seja dada de forma expressa, por escrito ou por meio eletrônico e em caráter irrevogável e irretratável, não sendo aceita autorização dada por telefone e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova de ocorrência” (grifei)

Assim sendo, é certo que a contratação eletrônica de empréstimo consignado está amparada por lei. Entretanto, o exame do conjunto probatório coligido aos autos permite concluir no sentido da inexistência de prova segura acerca da celebração da avença.

Acerca da *selfie* (fls. 215 e 221) cabe pontuar que não pode ser considerada como manifestação de vontade do autor, de modo que a mera existência de *selfie* não aliada a outros elementos de convicção, não permite a

necessária certeza, em especial em torno da intenção manifestada. Registro, inclusive, que sequer houve a juntada de qualquer documento de identificação da parte autora.

Noto que, embora o documento de fls. 230 aponte que o número de telefone do autor é (16) 99325-8154, o documento “*Dossiê probatório*” (fls. 215/220) demonstra que o número de telefone utilizado na formalização do contrato eletrônico sob comento é diverso: (11) 96880-6352 (fls. 215).

É possível observar, ainda, que consta no tal contrato a seguinte geolocalização: -23.45972993, -46.52253092 (fls. 215). Entretanto, referida geolocalização corresponde à cidade de Guarulhos/SP, que, em verdade, se encontra a mais de 300 quilômetros de distância da cidade de Pradópolis/SP, na qual o autor de fato residia.

Além disso, o documento de fls. 238 aponta que a conta bancária destinatária do crédito no importe de R\$ 5.041,16 é: **Banco: 104 — Agência: 2138 — Conta: 12402**. Entretanto, registro que o documento denominado “*Histórico de Empréstimo Consignado*” (fls. 76/79) aponta que, em verdade, a conta bancária de titularidade do autor é **Banco: 104 — Agência: 2138 — Conta: 5900410842** (fls. 76).

Consigno, ademais, que inexistente qualquer impugnação específica por parte da instituição financeira ré no que tange à fragilidade de seu sistema de segurança ou, ainda, quanto à contratação fraudulenta contestada veementemente

pelo autor.

Esclareço que ainda que o fato tenha se originado da conduta de terceiro, permanece a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos causados no âmbito de suas operações bancárias, mormente diante da atuação de seus prepostos (vazamento indevidos de dados da negociação), já que possui os mecanismos necessários e adequados para impedir a consumação do prejuízo financeiro enfrentado por seu cliente.

Frise-se que, em verdade, o que se tem é que se de um lado, de modo geral, as instituições financeiras envidam grandes esforços para otimizar a disponibilização de crédito com elevada presteza e agilidade, possibilitando diversas formas de acesso ao mesmo, de outro, devem também garantir irrestrita segurança ao meio utilizado, de modo a evitar a ocorrência de fraudes, que sistematicamente se avolumam.

Daí que, havendo algo que venha a tisonar a incolumidade da avença, mormente quando reflita em encargo incidente sobre benefício previdenciário, em geral percebido pela camada menos favorecida da população, a responsabilidade daí decorrente deve ser imputada à conta do fornecedor. Com efeito, ao contratar com pessoas idosas e de poucas luzes, pensionistas do regime previdenciário, devem as instituições financeiras adotar maior dose de cautela.

Desta forma, em virtude da natureza da própria atividade desenvolvida pelas instituições financeiras, em especial com a crescente automação na prestação de seus

serviços, inafastável a conclusão de que a instituição financeira, diante do dever de segurança afeto ao fornecedor, na forma do §1º do artigo 14 do CDC, deve se aparelhar eficazmente, de modo a proteger tanto a instituição financeira, como também a seus consumidores, de eventuais golpes, na medida em que ato de terceiro não afasta sua responsabilidade.

Isto posto, tenho que não se faz possível a conclusão em torno da validade do contrato bancário impugnado pelo consumidor, impondo-se a sua respectiva anulação.

Neste sentido, recentes julgados deste E. Tribunal de Justiça sobre a temática em pauta:

DECLARATÓRIA C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E REPARAÇÃO DE DANOS. FRAUDE BANCÁRIA. Desconto de valores do benefício previdenciário do autor por empréstimos consignados que desconhece. RMC. Elementos do contrato que põem em dúvida a sua higidez. Ausência de certificação com geolocalização. Fotografias insuficientes para comprovarem a contratação. Dados cadastrais incorretos. Fraude verossímil, não infirmada pela parte ré. Dever de segurança não observado pela instituição financeira (arts. 8º e 14 do CDC). Responsabilidade objetiva do banco por fraudes praticadas por terceiros (Súmula 479 do STJ). Dever de restituir os valores subtraídos do benefício

previdenciário do autor. (TJSP - APELAÇÃO Nº 1019095-59.2023.8.26.0562 – rel. Des. Tasso Duarte de Melo – j. 28.05.24) (grifei)

INEXIGIBILIDADE C.C. REPARAÇÃO DE DANOS. Fraude bancária. Contratação em benefício previdenciário decorrentes de contrato de empréstimo consignado não reconhecido pela autora. Origem da obrigação não provada, ônus do banco réu. Inscrição indevida no cadastro de devedores inadimplentes. Danos morais in re ipsa. Desconto indevido de verba alimentar que superam o mero aborrecimento. (...) Razoabilidade e proporcionalidade, considerando-se as circunstâncias do caso concreto. Retorno das partes ao status quo ante. Falta de interesse recursal. Compensação dos valores depositados na conta bancária da autora determinada pela sentença. Recurso não conhecido nesse ponto. Juros de mora. Termo inicial. Data do evento danoso. Responsabilidade extracontratual. Súmula 54 do STJ. Honorários advocatícios fixados por equidade em R\$ 2.500,00. Razoabilidade e proporcionalidade, considerado o trabalho realizado em primeiro grau. Sentença mantida. Honorários advocatícios em grau recursal.

Majoração. Inteligência do art. 85, § 11, do NCPC. Recurso da Apelante-autora não provido. Recurso do Apelante-réu parcialmente conhecido e, na parte conhecida, não provido. (TJSP; Apelação Cível 1001028-02.2022.8.26.0006; Relator (a): Tasso Duarte de Melo; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/05/2023; Data de Registro: 20/05/2023) (grifei)

*Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenizatória por danos morais - Contratação de empréstimos consignados fraudados em nome da autora, com desconto das prestações em benefício previdenciário Aplicação do Código de Defesa do Consumidor **Responsabilidade objetiva do Banco por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (súmula 479 do STJ) Inexistência de relação jurídica entre as partes com base nos contratos de empréstimos consignados em questão Débitos inexigíveis Danos morais Descontos indevidos da aposentadoria da autora para pagamento de empréstimos consignados***

fraudados Danos morais que se evidenciam com a ocorrência do próprio fato (damnum in re ipsa) Valor da indenização a comportar redução em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade Recurso parcialmente provido. (...) Recurso negado. Compensação Pretensão a compensação, não apenas dos valores creditados na conta corrente, mas também da quantia despendida para quitação de empréstimo contratado pela autora com o Banco BMG Itaú Consignado S/A Inovação recursal Pedido não deduzido pelo réu na contestação Violação aos princípios da estabilização objetiva da demanda e da adstrição ou congruência (artigos 329, I; 141 e 492 do CPC) - Recurso não conhecido Recurso parcialmente provido, na parte conhecida. (TJSP; Apelação Cível 1001621-26.2020.8.26.0095; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Brotas - 1ª Vara; Data do Julgamento: 17/05/2023; Data de Registro: 17/05/2023). (grifei)

Assim, diante do conjunto probatório, torna-se forçoso reconhecer que a parte autora não firmou o contrato bancário com a instituição financeira, apontando para flagrante falha na prestação do serviço bancário apta a acarretar a sua

responsabilização, reconhecendo a ilegitimidade dos descontos que incidiram sobre o benefício da parte, devendo ser devolvidas cada uma das parcelas descontadas de seu benefício de prestação continuada à pessoa aposentada.

Assim sendo, em razão da irregularidade dos descontos, forçoso o seu desfazimento, retornando as partes ao *status quo ante*, cabendo ao requerido a devolução dos valores indevidamente descontados da parte autora na forma dobrada, porquanto comprovado que os tais descontos não eram devidos (artigo 42, parágrafo único, do CDC), configurando-se conduta contrária a boa-fé objetiva. Observa-se que o C. Superior Tribunal de Justiça fixou a tese de que “(...) *a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo*” (conforme EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS Tema 929 STJ), e ao modular os efeitos da decisão, nos termos do artigo 927, §3º, do Código de Processo Civil, deixou claro que “(...) 29. Impõe-se modular os efeitos da presente decisão para que o entendimento aqui fixado quanto a indébitos não decorrentes de prestação de serviço público se aplique somente a cobranças realizadas após a data da publicação do presente acórdão” (conforme AREsp 1.413.542/RS, DJe 30/03/21).

Tais valores deverão ser atualizados pela

Tabela Prática do E. TJSP a partir de cada desembolso, com juros de mora de 1% ao mês também do desembolso (Súmula 54 do STJ), observando-se que a partir de 30/08/2024 a correção e os juros passam a ser disciplinados segundo o comando previsto nos artigos 389 e 406, ambos do Código Civil.

Diante da evidente natureza alimentar do benefício sobre o qual foram efetuados os descontos, voltada para garantia da subsistência do autor, tenho que os débitos geraram dissabor passível de ser indenizado a título de dano moral.

No que diz respeito ao dano moral, algumas considerações são necessárias. Segundo entendimento esposado pelo festejado Prof. Limongi França, dano moral é aquele que, direta ou indiretamente, a pessoa, física ou jurídica, bem assim a coletividade, sofre no aspecto não econômico de seus bens jurídicos (apud in *Reparação do Dano Moral*, in RT 631, p. 31), seguindo nesta esteira escorreita lição de Andréa Torrente, para quem o dinheiro (que o juiz passa às mãos da vítima não é um fim em si, mas meio de propiciar através dele, ao lesado, maneiras diversas de distrações e lenitivos capazes de lhe diminuírem a angústia ou o cruciante peso da dor (apud in Cristiano Almeida Leite, *Dano Moral*, 1993, Rio, Aide, p. 38), cuja visão não discrepa da doutrina alienígena, segundo se pode auferir das palavras de Roberto Brebbia, ao referir que a indenização do dano moral paga em dinheiro, além de possuir natureza compensatória, também é satisfatória: em la impossibilidad de tasarse en metálico el perjuicio sufrido, la

norma ordena el pago de uma suma de dinero al damnificado para que este pueda proporcionarse uma satisfacción equivalente al desasosiego sufrido (apud In El Daño Moral, Buenos Aires, Ed. Bibliográfica Argentina, p. 69).

Todavia, contendo a ânsia de compensar o mal causado, deve o julgador ser prudente e comedido, evitando, assim, que tão nobre instituto seja transformado em fonte de enriquecimento ou abusos de toda sorte, levando em consideração, quando de sua fixação, o estado de quem o recebe, as condições de quem paga, e a intensidade ou extensão do dano.

Na delicada seara do arbitramento do valor devido a título de dano moral, o E. TJSP, por sua Colenda 2ª Câmara de Direito Privado, já entendeu que a indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa. Deve, por isso, adequar-se à condição pessoal das partes, para que não sirva de fonte de enriquecimento da vítima, nem agrave, sem proveito, a obrigação do ofensor (JTJ 243/98).

Nesta esteira, é farta a criação jurisprudencial pátria; confira-se RT 744/255, JTACivSP 189/198, JTJ 240/246, RT 742/320, RJTJESP 137/187, JTJ 174/49, JTJ 239/111.

Ademais, o Colendo Superior Tribunal de Justiça, apreciando a questão, decidiu que:

Embora a avaliação dos danos morais

para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo a ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa. (quando do julgamento do AI 163.571/MG, Rel. Min. Eduardo Ribeiro, j. em 09.02.99, DJU de 23.12.99, p. 71).

O entendimento jurisprudencial vem sinalizando que a indenização por dano moral deve ser arbitrada moderada e equitativamente, para que se não converta o sofrimento em móvel de captação em lucro (Ap. c/revisão 507.724, 2ª Câmb., Rel. Juiz Gilberto dos Santos, j. em 09.03.98). No mesmo sentido: Ap. c/revisão 512.917, 5ª Câmb., Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 17.06.98; Ap. s/revisão 521.812, 5ª Câmb., Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 04.11.98; Ap. c/revisão 503.666, 12ª Câmb., Rel. Juiz Diogo de Salles, j. em 15.12.97.

Centrado em tais parâmetros, uma vez constatada a falha na segurança, a responsabilidade objetiva do banco pela reparação dos danos advindos da má prestação de seus serviços, é medida que se impõe, autorizando o acolhimento do pleito de indenização.

No que tange à indenização a título de dano moral, entendo por bem fixá-la em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia esta que se mostra perfeitamente adequada aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como ao entendimento exarado em recente julgado deste E. Tribunal de Justiça, a seguir reproduzido:

*APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. AUTORA QUE PRETENDE A MAJORAÇÃO DOS DANOS MORAIS. INSURGÊNCIA QUE NÃO PROSPERA. **INDENIZAÇÃO PONDERADAMENTE FIXADA EM R\$ 5.000,00. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.** (TJSP; *Apelação Cível 1001410-86.2024.8.26.0438; Relator (a): César Zalaf; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Penápolis - 1ª Vara; Data do Julgamento: 01/11/2024; Data de Registro: 01/11/2024)**

Referida verba indenizatória deverá ser atualizada a partir desta data (Súmula nº 362 do C. STJ), nos termos do artigo 389 do Código Civil, incidindo os juros de mora de 1% ao mês desde o evento danoso (Súmula nº 54 do C. STJ), nos termos do artigo 406 do Código Civil.

Por derradeiro, registro que não há falar em compensação, na medida em que não restou demonstrado nos autos que a conta bancária destinatária do crédito de R\$ 5.041,16 (fls. 238) seja de fato uma conta bancária de titularidade do autor. Isto é, tendo em vista que não restou comprovado de forma inequívoca que o autor tenha efetivamente se beneficiado do referido crédito (fls. 238), não prospera qualquer pretensão no sentido de compensar valores.

Em face do provimento ao recurso, merece ser redistribuída a sucumbência, de modo que arcará o requerido integralmente com custas, despesas processuais e honorários advocatícios, ora arbitrados em 17% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do § 2º, do artigo 85, do CPC.

Ante o exposto, pelo meu voto **DOU PROVIMENTO** ao recurso da parte autora.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator