



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000396062

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000112-75.2023.8.26.0153, da Comarca de Cravinhos, em que é apelante/apelado BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelado/apelante ELIZETE DE FATIMA DOS SANTOS SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 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 em parte ao recurso do réu e julgaram prejudicado o recurso adesivo da autora. V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO E JOÃO BATTAUS NETO.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

GUILHERME SANTINI TEODORO
RELATOR
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1000112-75.2023.8.26.0153

Apelantes e reciprocamente apelados: Banco C6 Consignado S/A e Elizete de Fatima dos Santos Silva

Voto nº 6184

CONTRATO BANCÁRIO. *Empréstimos consignados. Golpe. Falsa portabilidade. Sentença de parcial procedência. Inconformismo das partes. Contratos celebrados por meio digital, com envio de mensagens de ciência, anuência, documentos e fotografia (selfie) para autenticação da assinatura a partir de celular diverso da consumidora. Ausência de correta apuração da legitimidade do contratante. Falha na prestação de serviço por falta de medidas de segurança. Fortuito interno caracterizado (Súmula 479 do STJ). Inexistência da contratação, interrupção dos descontos e repetição do indébito de forma simples, ausente pedido de dobra. Danos morais inexistentes. Autora contribuiu para o sucesso da fraude, ainda que em menor grau. Sucumbência recíproca e adequação da responsabilidade pelas verbas correlatas. Apelo do réu parcialmente provido, prejudicado o recurso adesivo da autora.*

Da respeitável sentença integrada (fls. 489/95 e 510) de relatório adotado de parcial procedência de ação declaratória de inexigibilidade de débito, repetição de indébito e reparação por danos morais apelam as partes.

O banco sustenta a inexistência de portabilidade e a regularidade da contratação de empréstimos consignados por instrumento digital autenticado por biometria e depósito das quantias na conta da consumidora. Caso reconhecida a fraude, aponta a existência de fortuito externo e culpa exclusiva da vítima para afastar o dever de restituição do indébito e reparação de danos morais ou reduzir a compensação arbitrada com juros desde o arbitramento, além de impor a devolução da quantia creditada em favor da consumidora.

Em recurso adesivo, a autora pretende a majoração da reparação de danos morais de R\$ 3.000,00 para R\$ 10.000,00 e incidência de juros moratórios desde o evento danoso.

Recursos tempestivos, preparado apenas o do banco porque a autora é beneficiária da gratuidade e respondidos, com preliminar.

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 590).

É o relatório.

A preliminar deve ser rejeitada. A reparação por danos morais foi fixada em patamar inferior ao pretendido pela autora, de modo que tem interesse recursal de perseguir o aumento.

Nos termos da inicial, a autora foi vítima de golpe, pois procurada por terceiros para formalizar portabilidade de empréstimo anterior, restou surpreendida com a celebração de dois novos contratos de empréstimo consignado com o réu (fls. 275/6 e 292/3), cujos valores liberados transferiu para terceiro, conforme orientações dos fraudadores, na expectativa de quitação da transação original (fls. 32/6).

Divergem as partes, em suma, quanto à legitimidade dos empréstimos, considerando que a consumidora sustenta que celebrados por terceiros, bem como se há responsabilidade civil para reparar danos materiais e morais.

Segundo o banco, os empréstimos consignados foram realizados de forma digital, com emprego de fotografia facial (“selfie”) e dados pessoais, valendo-se do aparelho celular da consumidora.

Ocorre que, nos termos do dossiê de contratação (fls. 260/76 e 277/92), o “link” de acesso à negociação, aceite de seus termos, envio de documentos, captura da fotografia facial (“selfie”) e assinatura foi direcionado para aparelho celular de titularidade de José Mário Gomes (linha (21) 99509-1169), cujo “chip” foi ativado dias antes da contratação (fls. 462).

A autora narra desconhecer tal pessoa e o réu não demonstra que o respectivo aparelho, na ocasião, era utilizado pela consumidora, de modo que remanesce dúvida sobre a ciência dos termos dos empréstimos e anuência.

Chama a atenção que uma das transações foi realizada em pouco mais de dez minutos (260/1), muito embora envolvesse processos complexos de autenticação da assinatura e envio de foto e documentos. O curto lapso temporal sugere que o interlocutor era dotado de grande habilidade com procedimentos eletrônicos, típica de fraudadores.

Ademais, parte expressiva dos valores liberados pelo banco em conta (fls. 109/10) foi, na sequência, transferida pela autora via “PIX” para terceiro (fls. 32/6), a indicar que a consumidora esperava contratar operação diversa da negociada, ou seja, a portabilidade com troco.

Portanto, a tese de que o negócio não foi celebrado pela autora é verossímil, ante a falta de indícios de adulteração da verdade e porque a

experiência revela que práticas criminosas descritas na petição inicial (“golpe da falsa portabilidade”) são cada vez mais comuns.

O litígio parece envolver apenas conduta criminosa imputável exclusivamente a terceiros, porém, considerando a falha de identificação da consumidora e validação de sua assinatura digital, o banco réu concorreu para o sucesso da prática delitiva ao não identificar corretamente a mutuária.

A instituição financeira tem dever de segurança do aplicativo e operações bancárias dos clientes, inerente à própria execução de sua atividade, verificando-se responsabilidade objetiva do fornecedor, que se estende à hipótese de ocorrência de fraude praticada por terceiro, fortuito interno ou integrante do risco do negócio.

A culpa não foi exclusivamente da vítima ou de terceiros (os criminosos), pois caracterizado defeito na prestação de serviço, consistente na ausência de correta identificação da consumidora e autenticação de sua assinatura digital quando da celebração dos empréstimos.

No caso, ao deixar de promover a segurança dos dados pessoais e correta identificação da consumidora, de forma a autorizar os empréstimos irregulares, o banco não ofereceu segurança suficiente ou legitimamente esperada, de forma que há de ser reconhecida sua responsabilidade objetiva nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

A exclusão da responsabilidade dos fornecedores por defeito do serviço é admitida nas hipóteses de culpa *exclusiva* do consumidor ou de terceiro. Logo, nem mesmo a culpa concorrente da autora seria suficiente para excluir a responsabilidade da instituição bancária.

Ainda que a instituição financeira não tenha violado a guarda de informações e dados pessoais da consumidora, a análise das circunstâncias do caso revela a existência de nexo de causalidade entre o dano material sofrido pela autora e a omissão do réu em bem cumprir sua obrigação de proteção e segurança em suas atividades.

Na hipótese, caracterizou-se o fortuito interno, aplicando-se a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Uma vez não demonstrada a contratação, de rigor a declaração de inexistência dos empréstimos consignados, interrupção dos descontos e repetição do indébito de forma simples, ausente pedido de dobra.

No tocante aos danos morais, malgrado tenha sido reconhecida a falha na prestação de serviços do réu, tal fato não enseja automática reparação.

Embora lamentável a situação vivida pela autora, os danos de ordem imaterial eventualmente sofridos não podem ser imputados ao banco, cumprindo-lhe responder apenas pelos patrimoniais.

Também não há ignorar que a autora contribuiu para o sucesso da fraude, ainda que em menor grau, ao realizar tratativas de portabilidade e transferências dos valores creditados em sua conta para terceiro, sem conferir se, de fato, este último tinha poderes para representar a instituição financeira requerida.

A respeito, “*Ação declaratória de inexistência de negócio jurídico com pedido de reparação por danos material e moral. Fraude. Sentença de improcedência. Apelo do autor. Fraudador que agiu enquanto correntista estava em terminal de autoatendimento no interior de agência do réu. Dois empréstimos e uma transferência de alto valor realizados no mesmo dia. Operações que fogem do perfil do autor. Instituição financeira. Responsabilidade objetiva. Inteligência do artigo 14, do CDC. Aplicação da súmula 479 do STJ. Ausência de observância, pelo banco, do perfil de consumo do correntista. Falha na prestação do serviço configurada. Culpa concorrente. Atuação negligente do autor. Realização de procedimentos orientados por terceiro desconhecido que por telefone disse representar a instituição financeira ré. Autor que concorreu para a efetivação do golpe. Nulidade dos contratos de empréstimo e da transferência de valor. Restituição devida. Dano moral não verificado. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido.*” (TJSP, 23ª Câm. Dir. Priv., AP 1005524-03.2020.8.26.0408, rel. Des. Virgílio de Oliveira Junior, j. 19/4/2022).

“*CONTRATO BANCÁRIO. Empréstimo consignado. Fraude. Fortuito interno. Procedência parcial. Recurso da autora. Danos morais. Inexistência. Autora transferiu valores advindos do empréstimo consignado fraudulento para terceiros. Não há ignorar que a autora contribuiu para o sucesso da fraude. Apelação desprovida.*” (TJSP, NJ 4.0 – Turma II (DP 2), AP 1000049-22.2024.8.26.0248, rel. Des. Guilherme Santini Teodoro, j. 10/10/2024).

“*CONTRATO BANCÁRIO. Empréstimo consignado. Golpe. Falsa portabilidade. Sentença de parcial procedência. Falha na prestação de serviços reconhecida em decorrência de atuação de correspondente bancário contratado pelo réu. Recurso da autora. Danos morais inexistentes. Autora contribuiu para o sucesso da fraude, ainda que em menor grau. Apelação desprovida.*” (TJSP, NJ 4.0 – Turma II (DP 2), AP 1007046-23.2024.8.26.0506, rel. Des. Guilherme Santini Teodoro, j. 08/01/2025).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Incabível impor a devolução da integralidade dos valores creditados na conta da autora, pois demonstrado que parcela foi transferida para terceiros pela consumidora de boa-fé. Assim, para evitar enriquecimento ilícito, resta mantida a determinação de restituição apenas dos valores que permaneceram em conta, admitida a compensação até o limite da condenação do banco.

Considerando a rejeição do pedido de reparação por danos morais, custas e despesas processuais serão repartidas por igual, observada gratuidade.

Diante dos critérios previstos no art. 85, § 2 do CPC, resta mantida a condenação do banco ao pagamento de honorários sucumbenciais arbitrados em 10% do valor atualizado da condenação.

Valendo-se dos mesmos critérios, arbitro os honorários devidos pela consumidora no importe de 12% do valor atualizado dos danos morais pretendidos (R\$ 10.000,00 – fls. 17, item 4), observados o trabalho realizado na fase recursal (art. 85, § 11 do CPC) e a gratuidade concedida.

Ante o exposto, dou parcial provimento ao recurso do réu, prejudicado o recurso da autora.

GUILHERME SANTINI TEODORO – relator.