



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000396768

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002029-16.2023.8.26.0320, da Comarca de Limeira, em que é apelante BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelada SILVIA ELENA GUERREIRO GONÇALVES (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 parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

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

São Paulo, 24 de abril de 2025.

JOÃO BATTAUS NETO
Relator
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1002029-16.2023.8.26.0320

Apelante: Banco C6 Consignado S/A

Apelado: Silvia Elena Guerreiro Gonçalves

Interessado: Jj Solucoes Em Negocios Eireli

Comarca: Limeira

Voto nº 3059

EMENTA: APELAÇÃO – BANCO – CONSUMIDOR - Autora alega que recebeu ligação de um correspondente do banco réu – Realização de duas transferências via TED e PIX nos valores de R\$ 28.707,15 – Aplicação da Súmula 479 do STJ, pois se trata de fortuito interno, uma vez caracterizada falha na prestação do serviço – Verificação de nexo causal entre a conduta da ré e o prejuízo sofrido. **CONTRATAÇÃO** REGULAR – TRANSFERÊNCIA DE VALORES A TERCEIRO – NÃO VERIFICADA – Conhecimento de dados bancários e realização de contrato bancário com o réu a partir de correspondente atuando em seu nome – Oferta por correspondente bancária do recorrente – Elementos concretos que demonstram a falha de segurança por parte do banco réu, com descumprimento dos termos contratuais pactuados. **REPETIÇÃO SIMPLES DO INDÉBITO** – Ausência de insurgência recursal da autora. **DANO MORAL** – Redução devida – Danos morais devidos, mas no valor de R\$ 5.000,00, e não em R\$ 20.000,00, pois se tratou de desconto que incidiu sobre benefício previdenciário, de evidente natureza alimentar e voltado à subsistência do requerente. **DANO MORAL – JUROS MORATÓRIOS – TERMO INICIAL** – Violação de relação contratual, com incidência de danos morais a partir da citação (art. 405, CC). Recurso provido em parte.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 333/346, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a demanda *“[...] para declarar a inexigibilidade do débito referente ao empréstimo consignado sob número 010111295384, tornando definitiva a tutela de urgência concedida a fl. 58. Ainda, para condenar o Banco C6 Consignado S/A à devolução, na forma simples, dos valores por ele descontados do benefício previdenciário da autora, devendo, ainda, ser observada a compensação com os valores referentes às 9 parcelas depositadas em favor da autora, pela corré JJ Soluções em Negócios Eireli. O valor a ser devolvido deverá ser apurado em fase de liquidação e corrigido desde cada desembolso, aplicando-se juros de mora desde a citação. E, por fim, para condenar os réus, solidariamente, ao pagamento da quantia de R\$ 20.000,00, a título de indenização pelos danos morais sofridos. O valor deverá ser devidamente corrigido desde o arbitramento, observada a Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça, aplicando-se juros de mora desde a citação.”*.

O Banco C6 Consignado busca a reforma do *decisum* monocrático, sustentando que: a) a contratação se deu de modo regular, com assinatura digital e transferência do valor à conta da autora, havendo culpa exclusiva da vítima ao transferir o valor para terceiros; b) inexistente dano moral no caso; c) caso mantida a condenação por dano moral, o valor indenizatório deve ser reduzido, pois viola a proporcionalidade; d) o termo inicial de incidência dos juros moratórios deve ser o

arbitramento dos danos morais, nos termos da súmula nº 362, C. STJ.

Tempestiva e preparada, vieram aos autos contrarrazões (fls. 380/394).

É a síntese do necessário.

Inicialmente, cumpre registrar 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 a instituição financeira ré como fornecedor de produtos e serviços no mercado de consumo, nos termos do art. 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 do consumidor (CDC, artigo 4º, inciso I, e artigo 6º, inciso VIII). Além disso e por tais razões, a Súmula nº 297 do C. STJ 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 art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Não obstante, importante consignar, 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 art. 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.

Assim, diante de veemente negativa por parte da autora, ora apelante, quanto às contratações, incumbiria aos corréus a demonstração inequívoca de que as contratações

sob exame de fato ocorreram, bastando para tanto que trouxessem aos autos os respectivos instrumentos contratuais devidamente subscritos pela parte autora, ou ainda, prova cabal das contratações informais (artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil).

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

Alega a autora que teria sido surpreendida com depósito do valor de R\$ 28.707,15 em sua conta referente ao contrato de empréstimo consignado nº 010111295384, com descontos comprovados de parcelas mensais de R\$ 101,51 em seu benefício previdenciário (fls. 41/48). Segundo defende, teria recusado a contratação do empréstimo.

No entanto, como bem verificado pelo Juízo de origem, o áudio disponibilizado por meio do primeiro *link* de fls. 244 dos autos, confirma a concordância expressa da parte em relação ao consignado oferecido pela correspondente Priscila, ligada à JJ Soluções, corré da apelante no caso. Tal contratação se deu em 23/11/21.

No entanto, também a fls. 244 dos autos, há indicação de um segundo *link*, no qual consta a confirmação da autora em relação a um segundo contrato, nomeado pela corré JJ Soluções como de “transação de direitos”. Neste, a consumidora concorda com a transferência do valor de R\$

28.707,15 disponibilizados em razão do contrato para a corrê. Essa contratação se deu no dia seguinte à primeira (24/11/21), com menção expressa ao contrato efetuado anteriormente e à correspondente Priscila, acrescendo credibilidade à oferta.

Com isso, a autora repassou à cessionária JJ Soluções em Negócios Eireli o valor que obtivera, no importe de R\$ 28.707,15, conforme se comprova da soma dos valores que constam da TED e do PIX que fez para a cessionária (fls. 31) e, em contrapartida, a assunção por esta de efetuar depósitos em conta da cedente de 7 parcelas no valor de R\$ 695,50 e 77 parcelas no valor de R\$ 732,28.

Ocorre que apenas foram efetuados o pagamento de nove dessas parcelas combinadas, gerando prejuízos à consumidora, que buscou o ressarcimento mediante a provocação do Judiciário.

Sobreveio a sentença que julgou parcialmente procedente o pedido para declarar a inexigibilidade do contrato de empréstimo consignado nº 010111295384, bem como condenar os correqueridos ao ressarcimento simples dos valores, além do pagamento de indenização por danos morais à quantia de R\$ 20.000,00.

Analisando o conjunto probatório anexado aos autos, há provas seguras que comprovam a participação de funcionário correspondente do banco requerido no golpe sofrido pela autora, o que inclusive é mencionado pelo digno magistrado

em sentença, às fls. 340, quando aduz que *“muito embora o Banco C6 Consignado S/A alegue não guardar nenhum vínculo com a corré JJ Soluções em Negócios Eireli, negando ser esta sua correspondente, seja na intermediação do contrato de empréstimo consignado, seja com relação ao contrato de cessão, além de referida corré sustentar exatamente o contrário, alegando ser tratar sim, de correspondente bancária do Banco, as provas documentais colacionadas aos autos conferem embasamento nesse sentido, pois, conforme se verifica dos autos, patente a atuação da corré JJ na contratação do aludido empréstimo pela autora com o Banco, pois qual outra razão haveria para ela ter total acesso aos dados, informações e termos do referido contrato, tendo, inclusive, juntado cópia do mesmo a fls. 274 a 276, assim como ter em sua posse as aludidas gravações das conversas sobre as contratações, tanto do empréstimo, como da cessão de dívida. Não se olvide que, a par não haver em tais áudios referência ao Banco C6 Consignado S/A, há expressa referência, do interlocutor, que se identifica como funcionário da corré JJ Soluções em Negócios Eirelli, que se apresenta como um correspondente do Banco Ficsa S/A. Nesse particular, impende observa-se que este, Banco Ficsa S/A, integra o mesmo grupo econômico do Banco C6 Consignado S/A. Acrescenta-se a isso, o fato do logo do Banco C6 Consignado S/A constar no documento impresso do contrato do empréstimo, confirmado através do áudio. Eis aí o ponto relevante do expediente empregado para o êxito do*

engodo que atrai a responsabilidade do banco réu, mesmo que ele negue manter vínculo jurídico comercial com a corré JJ Soluções.”.

Noto, ademais, que a farta documentação acostada aos autos demonstra que o contrato bancário eletrônico questionado de fato foi celebrado, o que não seria possível caso não se tratasse de relação intermediada por correspondente bancário. Entretanto, disponibilizado o saldo pelo banco, a consumidora, em sua condição de vulnerabilidade (art. 4º, I, CDC), e confiando na lisura das instruções fornecidas por correspondente bancária, bem como no contrato de cessão firmado (fls. 51/53), no dia seguinte ao da contratação, realizou as transações por ela indicadas, as quais resultaram na transferência da quantia à correspondente ao valor de R\$ 28.707,15 (fls. 31).

O autor alega que somente recebeu apenas 9 das parcelas convencionadas no referido pacto, fato que não foi impugnado pelos corréus. Tal fato é suficiente para atestar a boa-fé da consumidora, uma vez que não havia qualquer elemento suficiente para levantar suspeitas da sua parte. Inexiste culpa na sua conduta, porquanto tratava diretamente com a correspondente bancária do banco apelante. Não há nos autos elementos bastantes para lhe imputar a exigência de qualquer conduta diversa. Reconhecer tal condição significa não se admitir que seja, por tal, prejudicada.

Fato é que o banco réu não provou a inexistência do defeito (art. 14, §3º, I, do CDC) nem a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC), uma vez que se insere na cadeia de fornecimento do serviço em questão.

Depois de examinar reiterados casos de fato do serviço associados a fraudes bancárias (clonagem de cartão, desvio de talonário de cheque, violação do sistema de segurança etc.), o Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento de que as instituições financeiras, independentemente da atuação de terceiros, são responsáveis pelos danos suportados por correntistas, pois que decorrem de eventos previsíveis e, portanto, inseridos no risco de sua atividade.

A tese está consagrada na súmula 479: *“As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno”*.

No caso, há flagrante falha na prestação do serviço apta a acarretar a responsabilização do recorrente, reconhecendo a inexigibilidade do contrato de empréstimo consignado mediante a devolução integral da quantia, devendo

ser devolvidas as parcelas indevidamente descontadas, além do ressarcimento de eventuais prejuízos a serem determinados em fase de liquidação de sentença, com o cuidado de se efetuar, em fase de cumprimento de sentença, a compensação referente às 9 parcelas efetivamente adimplidas pela correspondente.

A repetição deve se dar na forma simples, como determinado na r. sentença, à míngua de recurso da consumidora.

Evidente a natureza alimentar do benefício recebido pela autora, voltado para garantia da subsistência do requerente, tenho que os prejuízos geraram dissabor passível de ser indenizado a título de danos morais, conforme bem pontuado na sentença.

Quanto 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 diminuir 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 una suma de dinero al damnificado para que este pueda proporcionarse una 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 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 Eg. Tribunal de Justiça de São Paulo, 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 Câ., Rel. Juiz Gilberto dos Santos, j. em 09.03.98). No mesmo sentido: Ap. c/revisão 512.917, 5ª Câ., Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 17.06.98; Ap. s/revisão 521.812, 5ª Câ., Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 04.11.98; Ap. c/revisão 503.666, 12ª Câ., Rel. Juiz Diogo de Salles, j. em 15.12.97.

Centrado nestes parâmetros, uma vez constatada a falha na segurança, a responsabilidade objetiva da recorrente pela reparação dos danos advindos da má prestação de seus serviços, é medida que se impõe, autorizando o acolhimento do pleito de indenização, mas não na quantia definida pelo Juízo de origem, e sim no valor de R\$ 5.000,00, por atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Ressalta-se que, nos termos da Súmula nº 326 do C. STJ, não há que se falar em sucumbência quando deferido o pedido de danos morais, ainda que não na quantia do pedido entabulado pela parte.

Quanto ao termo inicial referente à incidência dos juros moratórios de tal condenação, não merece acolhida a tese recursal. A Súmula nº 362 do C. Superior Tribunal de Justiça tem sua aplicação restrita ao âmbito da correção monetária, por disposição expressa de seu conteúdo. A incidência concreta dos juros moratórios, tratando-se de violação de relação contratual, dá-se nos termos do artigo 405 do Código



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Civil, isto é, da citação, como bem pontua a decisão atacada.

Assim, presente a falha na prestação do serviço, deve-se reformar apenas parcialmente a r. sentença, com o objetivo de se reduzir a condenação indenizatória por danos morais ao pagamento de R\$ 5.000,00.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto pelo Banco C6 Consignado S/A para o fim de reduzir a condenação indenizatória por danos morais ao pagamento de R\$ 5.000,00.

Deixo de majorar os honorários em atenção ao comando previsto no Tema 1059 do C. STJ: *"A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação."*

JOÃO BATTAUS NETO

Relator