



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000397886

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002337-97.2023.8.26.0596, da Comarca de Serrana, em que é apelante BANCO C6 S/A, é apelada THAYNÁ SANTOS DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) 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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica

Recurso nº: 1002337-97.2023.8.26.0596
Apelante: Banco C6 S/A
Apelado: Thayná Santos da Silva
Foro e vara de origem: Foro de Serrana/1ª Vara

Ementa: CONSUMIDOR. PROCESSO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. SERVIÇO BANCÁRIO DEFEITUOSO. ABERTURA DE CONTA BANCÁRIA DESCONHECIDA PELO CONSUMIDOR. IMPUGNAÇÃO À AUTENTICIDADE DE ASSINATURA. CONTRATAÇÃO DIGITAL. ÔNUS DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AUSÊNCIA DE PROVA PERICIAL. TEMA 1.061/STJ. NULIDADE RECONHECIDA. DANO MORAL CONFIGURADO. DESVIO PRODUTIVO. RECURSO DO REQUERIDO. DESPROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Autora que desconhece abertura de conta bancária digital existente em seu nome junto ao banco requerido, impugnando autenticidade de assinatura eletrônica. Banco requerido que não requereu contraprova pericial, recebendo sentença desfavorável. Apelação do banco requerido contra sentença de procedência que declarou nulo contrato de abertura de conta corrente digital e o condenou ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00, por não ter comprovado a válida manifestação de vontade da consumidora em contratar.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) saber se o contrato é válido; e (ii) saber se a indenização por danos morais incide como na hipótese.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. As telas sistêmicas e demonstrativos juntados pelo requerido não se prestam a provar a regularidade da contratação, tampouco a fotografia "selfie" da autora confirma sua válida manifestação de vontade, pois tais elementos são destituídos de atributos que lhe confirmem a necessária segurança das informações ali exibidas (ausente integridade, confiabilidade, disponibilidade e autenticidade dos dados). Inexistente, ainda, plataforma ou provedor para autenticação da suposta assinatura eletrônica.

4. O STJ, por ocasião do julgamento do Tema 1.061, fixou tese no sentido de ser ônus da instituição financeira provar a autenticidade de assinatura lançada em contrato impugnado por consumidor (CPC, arts. 6º, 369 e 429, II). Caso concreto em que a instituição financeira não se desincumbiu de tal ônus, não requereu contraprova pericial e assim deixou de provar a autenticidade da assinatura que teria dado origem à contratação.

5. A jurisprudência majoritária desta Corte e do STJ enfatiza que o desvio do tempo produtivo de vítima nas relações de consumo por falha exclusiva do banco, gera abalo moral indenizável, sobretudo quando ignoram as contestações do consumidor (art. 54-G, I, II e III, do CDC). Caso concreto em que a verba indenizatória fixada condiz com a repercussão e extensão do dano, sendo compatível com a jurisprudência deste Tribunal.

IV. DISPOSITIVO E TESE

6. Recurso do requerido desprovido.

Tese de julgamento: "1. Impugnada pelo consumidor a autenticidade de assinatura em instrumento contratual, torna-se

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ônus do prestador de serviços provar a autenticidade; 2. Fato do serviço bancário que lesa esfera jurídica de consumidor e o priva, ainda que parcialmente, de seu tempo livre ou produtivo, configura abalo moral indenizável".

Dispositivos relevantes citados: arts. 6º, 369 e 429, II do CPC e 42, §ú, do CDC.

Jurisprudência relevante citada: Tema 1.061/STJ; STJ, EAREsp 664.888/RS, EAREsp 676.608/RS, EAREsp 600.663/RS, EAREsp 622.897/RS e EREsp 1.413.542/RS (Relator para acórdão Ministro Herman Benjamin, publicado no DJe de 30/03/2021); AgInt no AREsp n. 2.414.056/MS, relator Min. R.A. Quarta Turma, DJe de 29/2/2024; (TJSP; Recurso Inominado 1018366-53.2022.8.26.0114; Rel. F.H.P.T. 28/06/2023.

Os argumentos apresentados no recurso já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

"Vistos. Trata-se de ação de anulação contratual c/c indenização por danos morais ajuizada por THAYNÁ SANTOS DA SILVA em face de BANCO C6 S/A, alegando a autora, em síntese, que teve ciência de que seus dados pessoais foram utilizados para a abertura fraudulenta de conta bancária digital junto à instituição financeira requerida, sendo processada pelo cometimento de golpes por terceiros em seu nome. Assim, ante o constrangimento e o desconforto causados pela má prestação dos serviços pelo banco, que não verificou com cautela a autenticidade das informações prestadas no ato de abertura da conta, requereu a condenação do requerido ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00. Juntou documentos. Foram deferidos à parte autora os benefícios da Justiça Gratuita pela decisão de fl. 104. Citada, a requerida apresentou contestação (fls. 110/119), discorrendo, preliminarmente, sobre o uso predatório do judiciário e, no mérito, aduziu que cumpriu com os parâmetros de segurança estabelecidos, sendo que a conta foi aberta legitimamente pela autora na via digital, com aceite efetivado por meio da assinatura eletrônica, estando as regras de autenticidade e integridade em conformidade com a legislação. Acostou documentos. Houve réplica às fls. 194/196. Intimadas a especificarem provas, ambas as partes requereram o julgamento antecipado da lide. É o relatório. Fundamento e decido. Defiro a retificação do polo passivo para que passe a constar BANCO C6 S/A. Anote-se. O feito comporta julgamento antecipado, a teor do disposto no artigo 355, I, do Código de Processo Civil, eis que a matéria debatida cinge-se à análise documental, sendo que os documentos juntados aos autos são suficientes para o deslinde da causa. Preliminarmente, rejeito a tese de uso predatório do judiciário levantada pela ré, pois o presente feito se mostra útil e necessário para que o autor busque a satisfação de sua pretensão, tendo em vista que a Constituição Federal não obriga que a parte utilize a via administrativa anteriormente ao ajuizamento da ação. Sem outras preliminares, passo à análise do mérito, em que os pedidos autorais são procedentes. A incidência do Código de Defesa do Consumidor é medida imperativa. Isto porque a parte ré detém a qualidade de fornecedora por prestar serviços, mediante contraprestação pecuniária, ao passo que a parte autora é destinatária final do produto. Ainda, nos termos dos artigos 17 e 29 do Código de Defesa do Consumidor, considera-se consumidor não só as pessoas que adquirem ou utilizam os produtos e serviços, como também aqueles que estão expostos às práticas comerciais e contratuais ou são vítimas destes eventos, devendo a parte autora, portanto, ser reconhecida como tal. Somado a isso, está a Súmula n.º 297, do Superior Tribunal de Justiça, a qual determina que "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras". No caso em tela, a autora

encartou aos autos relatórios de contas abertas em seu nome por supostos fraudadores às fls. 59/61, bem como o boletim de ocorrência de fls. 62/64, em que é descrita a situação arдил em que se viu envolvida, por afirmar que não autorizou ou solicitou a abertura de contas em seu nome. Diante disso, o réu, a fim de provar a legitimidade da abertura da conta, acostou aos autos um documento de identificação acompanhado de uma “selfie” da autora (fl. 164), além de demonstrativos de movimentação da conta (fls. 162/163 e 165), indicando que, de fato, houve contratação pelo requerente, tendo ela sido formalizada pela via digital. Nestes casos em que a contratação é feita por plataforma digital, é exigido que o consumidor apresente, como medida de segurança, uma “selfie” para realização de biometria facial, o documento de identificação, além de ser aferida a geolocalização do contratante no momento da assinatura. Todavia, no caso em tela, observou-se que o requerido acostou aos autos um “resumo das condições de uso” da Conta C6 (fls. 166/190), mas não há qualquer documento que indique que a autora de fato assinou, ainda que digitalmente, um termo de adesão para abertura de conta. Além disso, apesar de ter a “selfie” e um documento de identificação da requerente, não foi registrada geolocalização para demonstrar a sua localização no ato da contratação, dado que, como já explicitado, é exigido em casos de negociação digital. Cabe ressaltar que essa modalidade de contrato eletrônico, em que a manifestação de vontade do consumidor se dá por biometria facial, realizada por meio da “selfie”, deve conter dados seguros para provar a inequívoca concordância da parte e a autenticidade da operação, o que não se verificou no caso dos autos. Ao disponibilizar a prestação de serviços no ambiente virtual, deve a instituição bancária garantir a segurança para a efetivação das operações ofertadas aos consumidores, de modo a impedir fraudes. Neste sentido: *Declaratória c.c. indenização Autor se insurge contra a realização de diversos contratos de renegociação de dívida com desconto em seu benefício previdenciário Contratos digitais que não informam a geolocalização do contratante bem como apresentam a mesma foto "selfie" do autor em pactos firmados em datas diversas - Ausência de prova efetiva da pactuação pelo recorrente Dano moral caracterizado - Fixação em R\$ 10.000,00 que se mostra de rigor Sentença reformada para julgar a ação procedente - Recurso provido.* (TJSP; Apelação Cível 1003317-10.2022.8.26.0360; Relator (a): Souza Lopes; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mococa - 2ª Vara; Data do Julgamento: 11/08/2023; Data de Registro: 11/08/2023) (destaquei) APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização de danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo. Empréstimo consignado. Contrato firmado à distância. Legitimidade da contratação não comprovada. Geolocalização que não corresponde ao endereço da contratante. Contratação inválida. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos decorrentes da fraude. Súmula 479 do STJ. Declaração de inexigibilidade de débito e restituição das parcelas descontadas que eram medida de rigor. Necessária compensação com o valor do crédito comprovadamente disponibilizado à autora. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1000839-37.2023.8.26.0443; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piedade - 1ª Vara; Data do Julgamento: 08/05/2024; Data de Registro: 08/05/2024) (destaquei) *RESPONSABILIDADE CIVIL Pactuação de contrato de seguro por meio eletrônico Inexistência de elementos que corroborem a legitimidade da contratação digital, como a utilização de chave pública e biometria facial, a informação da geolocalização e identificação da autora por "selfie" - Autenticidade do negócio jurídico não demonstrada - Descumprimento do disposto no art. 373, II, do CPC Dever de indenizar configurado Danos materiais devidamente comprovados pela demandante - Danos morais caracterizados - Má prestação dos serviços por parte da instituição financeira ao proceder aos descontos não autorizados das parcelas do contrato da conta bancária da demandante, que se encontra desempregada, que lhe acarretou angústia e temor de privação de seus parcos ativos financeiros Valor Redução para R\$6.000,00 Observância da razoabilidade e da

finalidade de oferecer certo conforto à lesada, sem propiciar seu enriquecimento indevido SENTENÇA REFORMADA EM PARTE AÇÃO PARCIALMENTE PROCEDENTE - RECURSO PROVIDO EM PARTE.* (TJSP; Apelação Cível 1006468-46.2021.8.26.0286; Relator (a): Heraldo de Oliveira; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itu - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/08/2022; Data de Registro: 19/08/2022) (destaquei) Destaco que, nos termos do artigo 14 da legislação consumerista, a instituição financeira, como prestadora de serviços, responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, como, por exemplo, a abertura fraudulenta de contas. Assim, a ausência de prova de que a abertura da conta foi autorizada pela autora aliada à deficiência de mecanismos de segurança para a prevenção fraudes é suficiente para a responsabilização da instituição financeira ré. A jurisprudência tem reconhecido que os bancos possuem o dever de adotar tecnologias e procedimentos robustos que impeçam a abertura de contas fraudulentas, sob pena de responderem por eventuais danos causados (REsp1.199.782/RS). Ademais, a fraude praticada por terceiros não tem o condão de afastar a responsabilidade das instituições financeiras, por se tratar de fortuito interno, que integra o risco de suas atividades, a ser suportado pelo prestador de serviço. É o caso dos autos, visto que a utilização dos dados pessoais da autora por terceiros golpistas está diretamente ligada ao risco da atividade econômica do réu, que deveria estar mais bem aparamentado para prevenir situações dessa espécie. Desta forma entende o e. Tribunal de Justiça de São Paulo: RESPONSABILIDADE CIVIL Serviços bancários Abertura e utilização de conta corrente por falsários - Responsabilidade do banco, que não se cercou das cautelas necessárias, independentemente de alegação de cumprimento de normas do Banco Central do Brasil Ônus da prova a seu cargo em face do disposto no inciso VIII do art. 6º do CDC e ante aquelas evidências de que ao autor não falseou a verdade, dada a aplicação da teoria do risco do negócio e das prontas providências por este tomadas Fortuito interno - Súmula nº 479 do STJ Procedência da ação desconstitutiva mantida. DANO MORAL Configuração Fraude na abertura de conta corrente bancária - Falha do banco Consequências que ultrapassam a fronteira de simples aborrecimento, registrando-se existência de ameaças ao autor, feitas por terceiros alegadamente prejudicados Indenização arbitrada em oito mil reais Majoração para quinze mil reais, dadas as peculiaridades do caso com juros da mora desde a data do evento danoso por se tratar de responsabilidade extracontratual Sentença nessa parte reformada Apelação improvida, provido o recurso adesivo. (TJSP; Apelação Cível 1000310-25.2022.8.26.0161; Relator (a): José Tarciso Beraldo; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/08/2022; Data de Registro: 03/08/2022) (destaquei) Neste sentido, reconheço a nulidade do contrato de abertura de conta corrente. Outrossim, há responsabilidade da parte ré pelos danos morais sofridos pela autora, sendo a indenização cabível quando o ato ilícito ultrapassa os aborrecimentos comuns e gera abalos psicológicos ou compromete a dignidade da pessoa, especialmente em situações que expõem o indivíduo a constrangimentos injustos. No presente caso, a requerente foi exposta a processo judicial infundado em razão da abertura de contas para cometimento de fraudes, sofrendo, assim, dano que ultrapassa o mero dissabor. Para a fixação do valor da reparação correspondente, considera-se, por um lado, que a indenização por dano moral deve ser fixada de modo a estimular o causador do dano a rever a sua conduta e a desestimular a prática ou a permissão da prática de atos assemelhados, bem como a permitir ao lesado uma compensação pelos danos vivenciados, mas não pode, por outro lado, ensejar a este um enriquecimento sem causa. Consideradas as circunstâncias do caso concreto, fixo a indenização a título de danos morais no valor de R\$ 5.000,00. Neste sentido é a jurisprudência do e. Tribunal de Justiça de São Paulo: Ação declaratória de inexistência de débito, cumulada com indenização por danos materiais e morais e pedido de tutela de urgência Sentença de procedência parcial Abertura de conta digital e transferências em nome do autor mediante fraude

Irresignação do demandante buscando ser compensado moralmente Ocorrência de dano moral configurada Dissabores experimentados pelo autor que ultrapassam o "mero aborrecimento" Quantia que comporta ser fixada em R\$ 5.000,00, e não na quantia estimada pelo autor Observância dos critérios da razoabilidade e proporcionalidade Ação que deve ser julgada procedente Recurso do autor provido. (TJSP; Apelação Cível 1029961-94.2022.8.26.0002; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/06/2024; Data de Registro: 21/06/2024) (destaquei) APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA - FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. Argumentos do banco réu que convencem em parte - Instituição bancária que não se desincumbiu de seus ônus probatórios, de modo a prevalecer a tese de que o autor não realizou a abertura da conta bancária jurídica junto ao ré - Aplicabilidade do disposto no artigo 373, II, do Código de Processo Civil - Dano moral - Ocorrência - Dever de indenizar presente - Redução do "quantum" indenizatório - Possibilidade, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade - O valor arbitrado a título de indenização por danos morais deve ser reduzido de dez mil reais para cinco mil reais. SENTENÇA REFORMADA - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1029647-08.2023.8.26.0005; Relator (a): Sérgio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 30/10/2024) (destaquei) Ante o exposto e considerando tudo o mais que dos autos consta, JULGO PROCEDENTES os pedidos da inicial, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, no sentido de declarar a nulidade do contrato de abertura de conta corrente firmado em nome da autora com a instituição ré, bem como condenar a requerida ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais à parte autora, corrigidos monetariamente pelo índice da Tabela Prática do TJSP desde a data da presente sentença (Súmula 362 do STJ) e acrescidos juros de mora de 1% ao mês a contar do evento danoso. Em razão da sucumbência, condeno o réu ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, que fixo R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), nos termos do artigo 85, § 8º, do Código de Processo Civil, observada a justiça gratuita. Em caso de advogado nomeado, expeça-se certidão de honorários, observados os termos do convênio DPE/OAB. Após o trânsito em julgado, arquivem-se os autos. P.I. Serrana, 08 de novembro de 2024."

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Pela sucumbência, arcará a recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que majoro para R\$ 1.800,00, de acordo com os critérios do art. 85, §§2º, 8º, 11 e 16, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC. Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora