



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000409024

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1131405-70.2022.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelada/apelante ROSA ALVES FERREIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao recurso da autora e negaram provimento ao recurso do réu. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente), MENDES PEREIRA E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

ACHILE ALESINA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 36830

COMARCA: São Paulo – Foro Central - 44ª Vara Cível

JUIZ DE DIREITO: Guilherme Madeira Dezem

APTE./APDO.: Banco C6 Consignado S.A.

APDO./APTE.: Rosa Alves Ferreira (Justiça Gratuita)

EMENTA: Direito Civil. Apelação. Contrato bancário. Fraude. Perícia grafotécnica. Depósito judicial da quantia recebida na conta pela autora. Dano moral. Manutenção. Devolução em dobro. Possibilidade. Recurso da autora parcialmente provido e recurso do réu não provido.

I. Caso em Exame

A autora, aposentada, alega descontos indevidos em sua conta bancária decorrentes de contrato que desconhece. Requereu a declaração de inexistência do contrato, ressarcimento em dobro dos valores descontados e indenização por dano moral.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a existência de fraude na contratação do empréstimo e (ii) a responsabilidade do banco pelos danos materiais e morais alegados.

III. Razões de Decidir

3. A perícia grafotécnica constatou divergência significativa nas assinaturas, indicando falsificação.

4. A responsabilidade objetiva do banco é confirmada, conforme art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ, não havendo exclusão de responsabilidade por fortuito interno.

5. É devida a devolução em dobro dos valores já descontados, como pleiteado pela autora. Porém, a indenização por dano moral fixada em R\$ 10.000,00 na sentença deve ser mantida, não havendo justa causa nem para a redução pretendida pelo réu e nem para a majoração pretendida pela autora.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso da autora parcialmente provido e recurso do réu não provido.

Tese de julgamento:

1. A responsabilidade objetiva do banco por fraudes internas é indiscutível.
2. A devolução em dobro é devida quando configurada a cobrança indevida.

Legislação Citada:

CDC, art. 14, caput; art. 42, parágrafo único; CPC, art. 373, inciso II.

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmula 479.

EAREsp 676608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, j. 21/10/2020.

Trata-se de recurso à r. sentença proferida pelo MM. Juiz de Direito da 44ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de São Paulo, Dr. Guilherme Madeira Dezem que nos autos da ação condenatória julgou procedente o pedido para declarar a inexigibilidade dos descontos relativos ao contrato nº 813415912, para condenar o réu a devolver na forma simples os valores descontados com juros de mora e correção monetária. Ainda, condenou o réu a pagar indenização por dano moral fixada em R\$ 10.000,00 com juros de mora desde a citação e correção monetária desde a publicação da sentença. Condenou o réu ao pagamento de custas e despesas, bem como honorários fixados em 20% sobre o valor da condenação.

Recorrem as partes e buscam a reforma da sentença.

Recursos regularmente processados.

É o relatório.

Narra a inicial que a autora é aposentada e, nessa qualidade, recebe seus proventos por meio de agência bancária, os quais estão sendo objeto de desconto com base em contrato que alega não haver realizado junto ao réu.

Aponta que recebeu o crédito de R\$ 14.580,10 a ser pago em 84 parcelas de R\$ 384,00 e afirma desconhecer tal contrato.

Também alega que não mexeu no valor depositado e tentou resolver a situação diretamente com o banco, sem sucesso.

Prossegue no sentido de que o contrato é inexistente e que se trata de uma relação de consumo, sendo objetiva a responsabilidade do réu.

Pede o reconhecimento do dano moral e o ressarcimento do dano material, com a devolução em dobro do que já foi descontado.

Requer a consignação do valor indevidamente creditado em sua conta e, por fim, requer a procedência.

Em contestação, o réu alega a falta de interesse de agir da autora tendo em vista a ausência de prévio pedido de solução pela via extrajudicial.

Aponta a demora no ajuizamento da ação, o que caracteriza *suppressio e venire contra factum proprium*.

Também alega que a contratação foi realizada por meio de biometria, o que confere autenticidade ao contrato, além de não haver qualquer indício de fraude.

Alega que a autora enviou os documentos, tirou a selfie, assinou de forma digital e, depois, recebeu o crédito do dinheiro em sua conta.

Refuta a alegação de dano moral e requer a improcedência.

A r. sentença julgou procedente o pedido para declarar a inexigibilidade dos descontos relativos ao contrato nº 813415912, para condenar o réu a devolver na forma simples os valores descontados com juros de mora e correção monetária. Ainda, condenou o réu a pagar indenização por dano moral fixada em R\$ 10.000,00 com juros de mora desde a citação e correção monetária desde a publicação da sentença. Condenou o réu ao pagamento de custas e despesas, bem como honorários fixados em 20% sobre o valor da condenação.

Apelação do réu (fls. 409/422).

Apelação da autora (fls. 426/433).

Contrarrazões das partes (fls. 437/451 e fls.455/460).

Em suas razões, o réu apelante alega que a contratação ocorreu de forma regular, mediante a apresentação de documentos, sendo que a fraude somente foi constatada por perícia, o que inviabiliza a condenação do banco.

Reafirma que foi aposta a biometria facial e que o crédito foi realizado na conta da autora, não havendo qualquer má-fé do banco.

Volta a negar a existência do dano moral e pede a exclusão da condenação ou, ao menos, a redução a quantia.

Aponta que os juros de mora para a condenação por dano moral devem incidir desde o arbitramento conforme a Súmula 362 do STJ.

Também em razões, a autora apelante requer a devolução em dobro dos valores descontados e a majoração da indenização por dano moral.

Ainda, pede a correção do erro material acerca do número do contrato impugnado.

Requerem a reforma.

Em contrarrazões, os apelados requerem o não provimento do recurso da parte contrária.

É o necessário.

Com efeito, a ação versa sobre eventual fraude bancária, já que a autora alegou desconhecer a contratação realizada em seu nome.

O contrato impugnado foi o de nº 010112262201 e, de fato, é o que consta a fls. 23, extrato do INSS, que indica as contratações ativas.

Ainda que não se tratasse de relação de consumo, cabia ao réu provar os fatos desconstitutos do direito da autora, conforme art. 373, inciso II do CPC.

Nesse passo, o réu juntou o documento de fls. 63/76 que é o contrato impugnado.

Apesar de o banco réu afirmar que houve assinatura por biometria fácil, o fato é que consta assinatura manual a fls. 69 e fls. 71.

A fls. 77 está comprovada a transferência da quantia para a conta da autora, R\$ 14.580,10 o que, aliás, ela admitiu logo na inicial.

Tanto assim que realizou o depósito judicial da quantia integral conforme fls. 28/30.

O i. magistrado determinou a realização de perícia grafotécnica a fls. 231/232.

O laudo foi juntado a fls. 341/373 e a perita concluiu que há divergência significativa (fls. 360) e houve falsificação (fls. 373).

Evidentemente, não há que se falar em exclusão da responsabilidade do réu já que se aplica o disposto no art. 14, caput do CDC e a Súmula 479 do STJ, que imputa à instituição financeira de forma objetiva a responsabilidade pelas fraudes ocorridas em razão de fortuito interno.

Portanto, não há qualquer exclusão e a responsabilidade do réu é indiscutível.

De rigor, assim, a declaração de inexistência dos contratos com cessação dos descontos e a condenação à restituição dos valores já descontados

Dispõe o CDC:

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

O STJ já decidiu:

PROCESSUAL CIVIL. OFENSA AO ART. 535 DO CPC NÃO CONFIGURADA. PRAZO PRESCRICIONAL. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. TARIFA DE ÁGUA E ESGOTO. CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO. CDC. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. COBRANÇA INDEVIDA. DESNECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DE MÁ-FÉ. 1. A solução integral da controvérsia, com fundamento suficiente, não caracteriza ofensa ao art. 535 do CPC. 2. O Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do REsp 1.113.403/RJ, Relator Ministro Teori Albino Zavascki (DJe 15/9/2009), sujeito à sistemática do artigo 543-C do CPC, fixou o entendimento de que a ação de repetição de indébito referente às tarifas de água e esgoto sujeita-se ao prazo prescricional geral estabelecido no Código Civil. Nos termos do CC/1916, tal prazo é de 20 anos, ou de 10 anos, conforme previsto no CC/2002. 3. O Superior Tribunal de Justiça possui firme jurisprudência no sentido de não configurar erro justificável a cobrança de tarifa de esgoto por serviço não prestado pela

concessionária de serviço público (no caso dos autos, constatou-se que inexistia rede coletora de esgoto da Casan no local), razão pela qual os valores indevidamente cobrados do usuário devem ser restituídos em dobro, conforme determina o artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. 4. Recurso Especial da Recurso Especial de Companhia Catarinense de Águas e Saneamento CASAN não provido. Recurso Especial da União provido.

(REsp 1571393 / SC RECURSO ESPECIAL 2015/0306066-0 Ministro HERMAN BENJAMIN, j. 23/02/2016)

ADMINISTRATIVO. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. FORNECIMENTO DE ÁGUA. COBRANÇA INDEVIDA. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. CULPA DA CONCESSIONÁRIA. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. VIOLAÇÃO AO ART. 42 DO CDC. SÚMULA 7/STJ. 1. "O STJ firmou o entendimento de que basta a configuração de culpa para o cabimento da devolução em dobro dos valores pagos indevidamente pelo consumidor na cobrança indevida de serviços públicos concedidos" (AgRg no AREsp 262.212/RS, Rel. Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, DJe 7/3/2013). 2. A alteração das conclusões adotadas pela Corte de origem, tal como colocada a questão nas razões recursais, demandaria, necessariamente, novo exame do acervo fático probatório constante dos autos, providência vedada em recurso especial, conforme o óbice previsto na Súmula 7/STJ. 3. Agravo regimental a que se nega provimento." (AgRg no AREsp 371.431/MS, Rel. Min. SÉRGIO KUKINA, PRIMEIRA TURMA, julgado em 17/10/2013, DJe 22/10/2013.) E apenas a título argumentativo, a matéria foi decidida, e em boa hora, recentemente, em recurso repetitivo EAREsp nº 676.608/RS, onde por unanimidade, para efeitos do art. 1.040 CPC (recurso repetitivo), pacificou a controvérsia sobre a possibilidade da restituição na forma dobrada: EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. TELEFONIA FIXA. COBRANÇA INDEVIDA. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO DE TARIFAS. 1) RESTITUIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO (PARÁGRAFO ÚNICO DO ARTIGO 42 DO CDC). DESINFLUÊNCIA DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO DO FORNECEDOR QUE REALIZOU A COBRANÇA INDEVIDA. DOBRA CABÍVEL QUANDO A REFERIDA COBRANÇA CONSUBSTANCIAR CONDUTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA. 2) APLICAÇÃO DO PRAZO PRESCRICIONAL DECENAL DO CÓDIGO CIVIL (ART. 205 DO CÓDIGO CIVIL). APLICAÇÃO ANALÓGICA DA SÚMULA 412/STJ. 3) MODULAÇÃO PARCIAL DOS EFEITOS DA DECISÃO. CONHECIMENTO E PROVIMENTO INTEGRAL DO RECURSO.

(EAREsp 676608 / RS, Relator(a) Ministro OG FERNANDES, Órgão Julgador: CE - CORTE ESPECIAL, Data do Julgamento: 21/10/2020, Data da Publicação: DJe 30/03/2021)

E somente a título argumentativo foi apresentada a decisão proferida pelo STJ com relação a matéria através do Recurso Repetitivo

EAREsp nº 676.608/RS.

EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. TELEFONIA FIXA. COBRANÇA INDEVIDA. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO DE TARIFAS. 1) RESTITUIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO (PARÁGRAFO ÚNICO DO ARTIGO 42 DO CDC). DESINFLUÊNCIA DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO DO FORNECEDOR QUE REALIZOU A COBRANÇA INDEVIDA. DOBRA CABÍVEL QUANDO A REFERIDA COBRANÇA CONSUBSTANCIAR CONDUTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA. 2) APLICAÇÃO DO PRAZO PRESCRICIONAL DECENAL DO CÓDIGO CIVIL (ART. 205 DO CÓDIGO CIVIL). APLICAÇÃO ANALÓGICA DA SÚMULA 412/STJ. 3) MODULAÇÃO PARCIAL DOS EFEITOS DA DECISÃO. CONHECIMENTO E PROVIMENTO INTEGRAL DO RECURSO.

(EAREsp 676608 / RS, Relator(a) Ministro OG FERNANDES, Órgão Julgador: CE - CORTE ESPECIAL, Data do Julgamento: 21/10/2020, Data da Publicação: DJe 30/03/2021).

O entendimento foi consolidado na esteira do que já vinha entendendo a 1ª Seção:

Nesse sentido:

ADMINISTRATIVO. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. FORNECIMENTO DE ÁGUA. COBRANÇA INDEVIDA. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. CULPA DA CONCESSIONÁRIA. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. VIOLAÇÃO AO ART. 42 DO CDC. SÚMULA 7/STJ.

1. "O STJ firmou o entendimento de que basta a configuração de culpa para o cabimento da devolução em dobro dos valores pagos indevidamente pelo consumidor na cobrança indevida de serviços públicos concedidos" (AgRg no AREsp 262.212/RS, Rel. Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, DJe 7/3/2013).

2. A alteração das conclusões adotadas pela Corte de origem, tal como colocada a questão nas razões recursais, demandaria, necessariamente, novo exame do acervo fático probatório constante dos autos, providência vedada em recurso especial, conforme o óbice previsto na Súmula 7/STJ.

3. Agravo regimental a que se nega provimento.

(AgRg no AREsp 371.431/MS, Rel. Min. SÉRGIO KUKINA, PRIMEIRA TURMA, julgado em 17/10/2013, DJe 22/10/2013.)

Portanto, devida a devolução em dobro.

Com relação ao dano moral, sem razão o réu.

A autora realizou o depósito integral da quantia creditada indevidamente em sua conta, fls. 28/30, de modo que demonstrou sua boa-fé.

Assim, deve ser mantido o reconhecimento do dano moral e a indenização arbitrada pelo juiz de direito, não havendo justa causa nem para a redução pretendida pelo réu e nem para a majoração pretendida pela autora, tendo em vista que a quantia já é suficiente para atingir a finalidade.

Os motivos trazidos pela autora para requerer a majoração, como o crescente resultado positivo do banco réu, são irrelevantes para esta ação.

Esta Câmara já decidiu:

Apelação cível. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais. 15 (quinze) empréstimos consignados não reconhecidos. Descontos em benefício. Sentença de procedência parcial declarou a inexistência dos contratos, bem como condenou o réu na restituição, na forma simples, dos valores descontados e a pagar R\$ 8.000,00 por danos morais. Insurgência do autor visando à restituição em dobro e à majoração da indenização para R\$ 15.000,00 ou valor não inferior a R\$ 10.000,00. Recurso do réu visando à improcedência da demanda ou, subsidiariamente, a compensação com as quantias creditadas. Contratações não comprovadas. Tese de validade das contratações sustentada com base em "Condições Gerais do Limite de Crédito para Empréstimo Mediante Consignação em Folha de Pagamento ou benefício do INSS", "comprovante de registro da operação" e telas internas com os dados dos contratos. Documentos desacompanhados de qualquer tipo de assinatura do autor. Defesa com base no uso de senha que não é suficiente a eximir o banco. Meras indicações, genéricas, de "biometria + senha do cartão" e de "assinado eletronicamente". Diversos créditos, seguidos de débitos. Cenário que indica a ocorrência de fraude. Falta de esclarecimento, pelo Banco, sobre os destinatários finais dos valores: fundamento da sentença não impugnado de forma específica pela instituição financeira. Instrumentos desacompanhados de cópia de documento pessoal do autor, aliado ao fato de que ele, em réplica, negou peremptoriamente as contratações. Inúmeras contratações que vêm sendo contestadas pelos consumidores. Falta de observância à Instrução Normativa PRES/INSS nº 28/2008. Ausência de comprovação dos requisitos técnicos mínimos a serem adotados pelas Instituições Financeiras na contratação de empréstimos consignados e envio da documentação contratual para a Dataprev. Falta de comprovação efetiva da captura biométrica com garantia de vivacidade e de vinculação da biometria a algum documento de

identificação. Os depósitos na conta corrente do demandante, por si sós, não tornam válidas as contratações, muito menos quando seguidos da subtração dos valores. Ausência de prova inequívoca de vontade da autora de firmar as avenças. Réu que não se desincumbiu do ônus probatório (art. 373, II, do CPC). Falha na prestação de serviço. Responsabilidade objetiva. Art. 14, caput, do CDC, e Súmula 479 do STJ. Imperativa a manutenção do reconhecimento da inexistência dos contratos. Precedentes desta C. Câmara. Recurso do réu desprovido nesse aspecto. Restituição em dobro. Inobservância do dever de boa-fé objetiva pelo réu (art. 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor e 422 do Código Civil). A restituição deve ser levada a efeito em dobro somente com relação às cobranças posteriores à publicação do v.Acórdão dos EAREsp nº 664.888-RS. Recurso do autor provido, em parte, nesse tópico. Compensação. Questão já analisada no pronunciamento atacado. Sentença que determinou o retorno ao statu quo ante, ou seja, deverão ser compensados eventuais valores creditados a título de "troco", oriundos dos refinanciamentos, conforme pontuado pelo próprio demandante (fls. 1.088). Recurso do réu não conhecido nesse trecho. Dano moral. Autor, idoso, consumidor hiper vulnerável, foi vinculado a diversos empréstimos não reconhecidos e sofreu descontos elevados sobre os recursos de benefício previdenciário, de caráter alimentar (fls. 48 – R\$ 3.515,78). Subtração, aparentemente, da maior parte dos valores. Autor que não se beneficiou efetivamente das quantias creditadas. Os fatos têm potencial suficiente para a afetação da esfera moral. A dívida (inexistente) tem aptidão bastante para o atingimento da esfera moral, de modo a abalar o equilíbrio psicológico e o bem-estar. Hipótese não compreendida no simples aborrecimento do cotidiano. Dano moral configurado. Indenização majorada para R\$ 10.000,00, conforme os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e à função dissuasória de novas práticas abusivas. Precedentes desta C. Câmara. Recurso do autor provido, em parte, nesse aspecto. Sentença reformada parcialmente. Recurso do réu desprovido, na parte conhecida. Recurso do autor provido, em parte. (TJSP; Apelação Cível 1015948-38.2023.8.26.0590; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/04/2025; Data de Registro: 01/04/2025)

A Súmula 362 do STJ não se refere aos juros de mora, mas sim à correção monetária que deve incidir desde o arbitramento, como constou na sentença.

Sem modificação da sucumbência tendo em vista que o arbitramento ocorreu apenas em favor do advogado da autora e no patamar máximo permitido no art. 85, § 2º do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO ao recurso da autora e NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso do réu.

ACHILE ALESINA

Relator