



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000419834

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004161-59.2023.8.26.0445, da Comarca de Pindamonhangaba, em que é apelante BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelado SONIA APARECIDA MARCONDES SIQUEIRA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N. 54670

APELAÇÃO N. 1004161-59.2023.8.26.0445

COMARCA: PINDAMONHANGABA

JUIZ DE 1ª INSTÂNCIA: WELLINGTON URBANO MARINHO

APELANTE: BANCO C6 CONSIGNADO S/A

APELADA: SONIA APARECIDA MARCONDES SIQUEIRA DA SILVA

INTERESSADA: BERYL ASSESSORIA FINANCEIRA LTDA

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação declaratória e indenizatória. Falta de prova da válida emissão da cédula de crédito bancário, representativa de empréstimo consignado, impugnado pela autora. Documentos apresentados pelo banco nos autos que, por si só, não consubstanciam prova eficaz da válida vinculação da parte ativa à avença na espécie. Inexigibilidade das obrigações oriundas da cédula, proclamada. Descontos indevidos realizados em folha de pagamento do benefício previdenciário da autora, que lhe acarretaram sérios transtornos, dada a natureza alimentar de seus proventos. Falha na segurança do serviço bancário. Negligência do banco evidenciada. Responsabilidade civil configurada. Danos morais indenizáveis caracterizados. Indenização, fixada na sentença em R\$ 5.000,00, mantida. Descabimento do pleito de que seja o réu condenado à repetição do indébito em dobro, à falta de prova de que tenha a autora impugnado previamente, pela via administrativa, os descontos efetuados em folha de pagamento do seu benefício previdenciário. Conduta maliciosa e contrária à boa-fé objetiva da instituição financeira [que, aparentemente, também foi vítima de golpista] não configurada. Repetição simples do indébito determinada, descabida a dobra na espécie. Pedido inicial julgado parcialmente procedente, mas em menor extensão. Sentença reformada, em parte. Recurso parcialmente provido.

Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 418/426 e 443, de relatório adotado, que, em ação declaratória e indenizatória, julgou parcialmente procedente o pedido inicial.

Recorre o Banco C6 Consignado alegando, em síntese, que a cédula de crédito bancário, representativa de empréstimo consignado, foi validamente emitida pela autora, por meio de assinatura eletrônica e biometria facial, não havendo então se cogitar de ilegitimidade dos débitos cobrados, já que o procedimento adotado é seguro e comprova a regularidade da contratação do mútuo, nos termos da Instrução Normativa do INSS n. 28/2008. Aduz que não há se falar em ocorrência de fraude, mesmo porque o valor da operação de crédito foi devidamente transferido para conta corrente da autora, tendo ela transferido mencionado valor, por pix, para a empresa Beryl, que não tem vínculo algum com o recorrente, configurando-se, assim, excludente de responsabilidade civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Salienta que não demonstrou a parte ativa ofensa à sua personalidade ou abalo à sua esfera moral, o que afasta a caracterização dos danos morais, sendo de rigor a revogação de sua condenação ao pagamento de indenização dessa natureza ou que seja ao menos reduzido o valor arbitrado na sentença, porque excessivo. Argumenta que não ocorreu defeito na prestação do seu serviço, bem assim que nunca agiu de má-fé, sendo descabida sua condenação à repetição do indébito em dobro. Postula que seja a r. sentença integralmente reformada.

O recurso é tempestivo, foi preparado e respondido.

É o relatório.

Versam os autos sobre ação declaratória e indenizatória, fundamentado o pedido inicial em alegação da autora de que, em junho de 2022, recebeu uma ligação telefônica de uma representante da corré Beryl Assessoria Financeira, por meio da qual foi lhe oferecida a redução do valor das parcelas de empréstimos consignados anteriormente contratados, o que lhe pareceu interessante. Mas, para sua surpresa, não houve portabilidade de crédito com redução de parcelas, e, sim, a contratação de um novo empréstimo consignado com o corréu Banco C6 Consignado (contrato n. 010115318683 - R\$ 15.197,20 - 84 parcelas no valor de R\$ 400,00), que ensejaram indevido crédito (R\$ 14.738,35) e descontos em folha de pagamento do seu benefício previdenciário. Afirma que, visando solucionar a questão, efetuou a devolução do valor de R\$ 13.728,35 à corré Beryl, por *pix*, mas não obteve êxito, tendo em vista que os descontos em seu benefício previdenciário perduram até a presente data. Postulou a declaração de nulidade e inexigibilidade do débito relativo ao contrato impugnado na causa; a conversão do bloqueio de ativos da empresa Beryl até o limite do valor transferido a ela em penhora definitiva para fins de devolução do valor ao Banco C6; a condenação dos réus à repetição em dobro dos valores pagos, assim como ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 30.000,00.

Apresentou o Banco C6 Consignado S/A contestação (fls. 155/181), sustentando a validade da avença, que à sua ótica foi regularmente firmada pela autora, por meio eletrônico; trouxe para os autos a questionada cédula de crédito bancário (fls. 182/197) a fim de demonstrar que o valor foi creditado em conta corrente de sua titularidade, sendo legítimos os descontos por ela impugnados nesta demanda. Alegou que não participou de qualquer ajuste posterior, envolvendo o valor do empréstimo consignado, entre a autora e a corré Beryl.

Foi certificado o decurso de prazo para apresentação de defesa pela corré Beryl Assessoria Financeira Ltda (fls. 298).

Foi realizada audiência de instrução e julgamento (fls. 339).

E o pedido inicial foi julgado parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 418/426 e 443 para (a) declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes, referente à Cédula de Crédito Bancário CCB n. 010115318683 (fls. 27/43) e, portanto, dos descontos respectivos; (b) condenar os réus solidariamente a restituir à parte autora o valor cobrado indevidamente em dobro e em uma única parcela, a ser apurado em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sede de cumprimento de sentença, corrigido desde a data de cada desembolso, e com juros de mora de 1% ao mês, contados deste a citação; (c) condenar os réus solidariamente a pagar à parte autora indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, corrigidos monetariamente e com juros de mora de 1% ao mês, ambos contados a partir da data do arbitramento até a data do efetivo pagamento; (d) determinar à parte autora que restitua em favor do Banco C6 o importe de R\$ 1.000,00, ficando autorizada sua compensação dos valores devidos pela autora ao réu; e (e) condenar os requeridos solidariamente ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios da parte contrária, no importe de 10% do valor da condenação.

Recorre o banco e o recurso comporta parcial provimento.

De início, rejeito a preliminar arguida em contrarrazões pela autora que suscita o descumprimento do princípio da dialeticidade, porquanto o recurso interposto pela instituição bancária atacou pontualmente os aspectos da r. sentença que lhe são desfavoráveis, inexistindo no recurso, portanto, a mácula apontada pela autora.

Isto assentado, bem é de ver que, não fosse bastante a circunstância de que se cuida aqui de relação jurídica típica de consumo (Súmula n. 297, do STJ), a permitir a inversão do ônus probatório em prol da consumidora, o certo é que incumbia à instituição financeira a prova dos fatos impeditivos do direito da autora (CPC, 373, II), encargo do qual, no entanto, não se desincumbiu regularmente no feito.

Vale ressaltar que os documentos apresentados pelo Banco C6, consubstanciados em cédula de crédito bancário que indica que a contratação foi efetuada de forma exclusivamente eletrônica (fls. 182/194), com a fotografia da autora (fls. 195) e comprovante de depósito supostamente feito em sua conta corrente (fls. 213), por si só, não são suficientes para comprovar a legitimidade da avença, haja vista que, além de sequer ser possível aferir se a questionada fotografia foi obtida no momento da suposta formalização do ajuste [são inúmeros os golpes de que se valem meliantes desse artifício para lesar terceiros], inexistente também evidência concreta nos autos de que tenha ela se vinculado validamente à cédula digital em exame, nem adequadamente cientificado e tido perfeita compreensão da operação de crédito [que, aliás, nega ter realizado] do que não está desonerada a instituição financeira nos contratos eletrônicos, consoante preconiza o artigo 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, faz-se impositivo destacar que os documentos exibidos nos autos pelo banco, principalmente aqueles atinentes às coordenadas de geolocalização, embora indiquem que a operação foi formalizada em local próximo à residência da autora, não tem o condão de atestar de forma cabal que tenha a parte ativa se vinculado validamente ao questionado ajuste, mesmo porque, especialmente, não há indicação de que o número de endereço do IP seja relativo ao aparelho celular da autora, ônus que lhe competia, tudo a reforçar o convencimento acerca da ilegitimidade da operação financeira em comento.

Vale ressaltar que, de acordo com o documento de fls. 196/197, denominado “*Laudo da Formalização Digital*”, é possível constatar a data e horário em que aposto o aceite da contratação virtual, que revela ter sido a avença formalizada em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apenas quatro minutos, o que desperta fundada estranheza, já que não é crível que consiga a autora, pessoa idosa, realizar o procedimento consistente em acessar eletronicamente o aplicativo do banco, ler e aceitar os termos e condições da contratação de um empréstimo consignado, além de fornecer foto pessoal (selfie), encaminhar fotografias de documentos pessoais e manifestar aceite à minuta contratual, em tempo tão exíguo.

Com efeito, a situação narrada no feito se enquadra no risco inerente à atividade desenvolvida pela casa bancária, que não a exime da obrigação de reparar os prejuízos suportados pela consumidora, que nega ter contratado o empréstimo cujas parcelas são debitadas em seu benefício previdenciário, sendo que a mera transferência do produto da operação financeira para a sua conta [R\$ 14.738,35 (fls. 213)], não é suficiente para demonstrar que a parte ativa tenha efetivamente realizado a contratação, evidenciada no feito a falta de cuidado da instituição financeira na regular formalização do contrato, resultando então escancarada a falta de segurança do serviço prestado à consumidora que ensejou a atuação de terceiro fraudador, causando-lhe expressivo prejuízo. Aliás, é notório que o meio eletrônico é inseguro e que a dúvida favorece a consumidora, não se inserindo o caso em fortuito externo e sim no risco da atividade desenvolvida pelo banco.

De fato, não emerge dos autos prova eficaz da válida vinculação da parte ativa à avença impugnada na causa, porque, em harmonia com a prova arrecadada nos autos, refuta a autora expressamente a formalização do questionado instrumento cedular, razão pela qual era mesmo de rigor a declaração da inexigibilidade da obrigação resultante do ajuste de que ora se cuida, bem como a condenação do banco à restituição dos valores descontados em folha de pagamento do benefício previdenciário da parte ativa (fls. 47/55).

Superadas estas questões, estando patenteado no feito o lançamento a débito de valores abusivos em folha de pagamento do benefício previdenciário da autora, está escancarado o defeito do serviço prestado pelo banco, de modo que, tendo o episódio acarretado evidentes transtornos à parte ativa, porquanto atingidos recursos necessários à sua subsistência, tem-se mesmo por indisputável a configuração dos danos morais indenizáveis.

Ora, manifesta é a responsabilidade da instituição financeira no episódio de que se cuida, porquanto negligenciou em seu encargo de assegurar a eficiência e a segurança do serviço que disponibiliza aos consumidores, acarretando seríssimos contratemplos à autora, ante a vulnerabilidade do serviço bancário prestado, tanto é que foram descontados indevidamente valores mensais em folha de pagamento do benefício previdenciário da parte ativa [verba de cunho alimentar (fls. 47/55)], mas com o banco não contratou ela o empréstimo que originou os descontos impugnados na causa.

E, como é notório, percalços desta magnitude provocam sofrimento psíquico que molesta direitos inerentes à personalidade, a justificar a reparação almejada, constituindo causa suficiente a gerar a obrigação de indenizar por danos morais.

Neste sentido, há precedentes desta Corte:

“Ação declaratória de inexistência de débito c.c. Restituição de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valores e compensação por dano moral, fundada em contrato de empréstimo consignado. Manutenção da declaração de inexistência de débito, em razão da ausência de prova da contratação do empréstimo, ônus que incumbia à instituição financeira, diante da impossibilidade de produção de prova de fato negativo, nos termos do art. 373, II, do CPC. Os comprovantes de contratação e de transferência juntados nos autos não têm força probatória porque foram produzidos de forma unilateral. Além disso, o réu não apresentou nenhum documento assinado pela autora nem comprovou a efetiva liberação do crédito em conta corrente e a sua utilização. O desconto ilegítimo em folha de pagamento de benefício previdenciário é suficiente, por si só, para a configuração da lesão ao direito de personalidade, uma vez que a autora foi indevidamente privada de valor necessário para o seu sustento, tendo em vista a natureza alimentar (...).” (Apel. n. 1002248-63.2016.8.26.0097, Rel. Des. Alberto Gosson, j. 14-12-2017).

“Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com danos morais e materiais. Empréstimo consignado realizado em nome do autor ao arrepio de sua vontade. Deduções do benefício previdenciário. Procedência parcial. Prestígio. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova. Ausência de demonstração da validade da contratação. Artigo 14 do CDC. Súmula 479 do STJ. Nulidade dos contratos. Imperiosa devolução das quantias indevidamente retiradas. Danos morais. A retenção ilícita de valores da aposentadoria, notadamente, por ser verba de caráter alimentar, configura, sem titubeios, danos subjetivos. R\$ 6.000,00. Cifra apta a compensar monetariamente o abalo econômico sofrido e desestimular o causador do aborrecimento na faina de se evitar que novas situações desastrosas sobrevenham. Honorários recursais. Majoração para 20% sobre o valor da condenação (artigo 85, parágrafo 11, do CPC). Hipótese do artigo 252 do RITJSP. Sentença mantida. Recurso improvido.” (Apel. n. 1022821-22.2016.8.26.0001, Rel. Des. Sérgio Rui, j. 17-08-2017).

Logo, configurados os danos morais e tendo em vista que sua fixação deve ser feita em consonância com o seu caráter punitivo ao autor do ilícito, a fim de que invista na qualificação de seus prepostos, de sorte a aprimorar seus procedimentos, não há se olvidar, de outra parte, do caráter compensatório da reparação, de molde a possibilitar sentimento que se preste ao menos a mitigar os sérios transtornos experimentados pelo lesado.

Estabelecidos tais parâmetros e considerando que a indenização não deve prestar-se ao enriquecimento ilícito, reputo razoável que seja a indenização mantida em R\$ 5.000,00, porque em harmonia com o posicionamento dessa 19ª Câmara de Direito Privado em casos análogos, expressando tal cifra justa indenização aos contratempos impostos pela casa bancária à parte ativa, mesmo porque “a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrichi, j. 20/09/01).

Vale destacar que o recurso do banco merece guarida no ponto em que alvitra seja afastada a imposição da repetição do indébito em dobro, porque, na hipótese em apreço, não tendo a parte ativa comprovado que impugnou previamente, pela via administrativa, as cobranças indevidas [descontos efetuados em folha de pagamento do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

seu benefício previdenciário em virtude de fraude praticada por terceiro], não há se ter por configurada conduta maliciosa e contrária à boa-fé objetiva do banco [que, aparentemente, também foi vítima de fraudadores], por isso que se justifica a aplicação à espécie do entendimento perfilhado pelo Superior Tribunal de Justiça por ocasião do julgamento do REsp 1.143.542/RS, no sentido de que “a restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva.” (EAREsp 676608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, julgado em 21/10/2020).

Em suma, acolho em parte o recurso interposto pelo banco para afastar a imposição da repetição do indébito em dobro, operando-se a restituição dos valores indevidamente cobrados e pagos de forma simples, mantida, no mais, a r. sentença. No que tange aos consectários legais, a consideração de que, ante a recente alteração legislativa sobre a matéria, a partir de 29 de agosto de 2024 e até o efetivo pagamento, a taxa de juros moratórios de 1% ao mês, incidente sobre o valor da condenação, deverá ser substituída pela taxa de juros legal a que alude o § 1º, artigo 406, do Código de Civil, com redação dada pela Lei n. 14.905/2024, operando-se a atualização monetária pelos índices da tabela prática do TJSP (que, a partir daquele termo, passa a utilizar a variação do IPCA como índice de correção monetária, conforme preconiza o parágrafo único, do artigo 389, do Código de Civil, consoante preconiza a Lei n. 14.905/2024). Remanesce configurada, ainda assim, a sucumbência integral da parte passiva, porque decaiu a autora de parte pouco expressiva do pedido, sendo inaplicável ao caso, ante o parcial provimento do recurso, a regra a que alude o artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, dou parcial provimento ao recurso.

JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA
Desembargador Relator
(assinatura eletrônica)