



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000422486

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014664-66.2024.8.26.0361, da Comarca de Mogi das Cruzes, em que é apelante BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelada EMILIA LEME DE SANTANA (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: Negaram provimento 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. 54704

APELAÇÃO N. 1014664-66.2024.8.26.0361

COMARCA: MOGI DAS CRUZES

JUIZ DE 1ª INSTÂNCIA: FABRÍCIO HENRIQUE CANELAS

APELANTE: BANCO C6 CONSIGNADO S/A

APELADA: EMILIA LEME DE SANTANA

INTERESSADO: NU PAGAMENTOS S/A

EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. Ação declaratória e indenizatória. Falta de prova da válida emissão da cédula de crédito bancário impugnada 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 da obrigação oriundas do instrumento cedular, 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\$ 6.000,00, em detrimento de ambos os réus, preservada. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Dispositivo: negaram provimento ao recurso.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 344/349, de relatório adotado, que, em ação declaratória e indenizatória, julgou parcialmente procedente o pedido inicial.

Sustenta o recorrente, em síntese, que houve cerceamento ao seu direito de defesa, porque não foi oportunizada a produção de prova oral, expressamente requerida. Aduz que o contrato de empréstimo impugnado pela autora é legítimo, porque realizado por meio de dispositivo móvel com autenticação por biometria facial. Discorre sobre a segurança do procedimento de validação digital adotado, argumentando que não houve falha na prestação dos serviços bancários. Suscita a ocorrência de fortuito externo. Diz que não praticou nenhum ato ilícito, sendo descabida sua condenação à reparação de danos materiais ou morais. Postula que seja ao menos reduzido o valor arbitrado na sentença, porque excessivo, assim como dos honorários advocatícios de sucumbência.

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 não firmou contrato de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

empréstimo com o Banco C6, nem abriu conta corrente na Nu Pagamentos, sendo indevidos os descontos em folha de pagamento do seu benefício previdenciário; aduz que identificou as cobranças tempos depois de receber a visita em sua residência de duas mulheres que se identificaram como fisioterapeutas, funcionárias da prefeitura de Mogi das Cruzes; argumenta que a situação não levantou nenhuma suspeita, uma vez que havia realizado avaliação física no Ginásio de Esportes do Município e frequentava o programa de ginástica para idosos; diz que, na última sessão, as mulheres pediram seus dados pessoais e lhe tiraram uma selfie, a pretexto de registrar as sessões; salienta que houve defeito na prestação dos serviços por parte dos réus, porque permitiram a abertura de conta corrente em seu nome, bem assim a contratação de empréstimo de vultosa quantia, situação que tem lhe causado sérios transtornos; postulou a declaração da inexistência de relação jurídica entre as partes, a inexigibilidade dos débitos, a condenação dos réus à repetição em dobro dos valores cobrados e ao pagamento de indenização por danos morais em quantia equivalente a vinte salários mínimos.

O pedido inicial foi julgado parcialmente procedente para o fim de “declarar inexistentes os contratos e o débito objeto da lide, condenando o Banco C6 Consignado a devolver as quantias descontadas indevidamente do benefício da autora, de forma simples, bem assim condenados cada um dos réus ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00”.

Recorre o Banco C6, mas o recurso não comporta provimento.

De pronto, rejeito a preliminar de cerceamento ao direito de defesa manifestado pelo recorrente, porque manifesta se afigura a desnecessidade da realização de audiência de instrução e julgamento para a colheita do depoimento pessoal da autora com a finalidade de comprovar a regularidade da avença impugnada no feito, uma vez que se prestaria apenas a demonstrar fatos que se denotam incontroversos nos autos, o que é inadmissível, não se podendo, aliás, cogitar da nulidade apontada se a prova que se pretende produzir não revela aptidão a modificar o julgado, que é exatamente o que se verifica na hipótese vertente, já que a prova arrecadada afigurava-se mesmo suficiente à pronta composição da lide.

Superada esta questão, 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 do consumidor, 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.

Ora, os documentos apresentados pelo banco, consubstanciados na cédula de crédito bancário n. 908216831, fotografia da autora, log de operações, demonstrativo de débitos e comprovante de transferência (fls. 296/318), que indicam que a contratação foi efetuada de forma exclusivamente eletrônica, 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 qualquer evidência concreta nos autos de que tenha a autora se vinculado validamente ao contrato ora analisado, nem adequadamente cientificado e tido perfeita



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

compreensão das operações de crédito [que, aliás, nega ter formalizado], 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 réu, principalmente aqueles atinentes às coordenadas de geolocalização (fls. 310), 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 das operações financeiras em comento.

Vale ressaltar que, de acordo com o documento de fls. 310/311, denominado *“Laudo de Formalização Digital”*, é possível constatar a data e horário em que apostos os aceites da contratação virtual, que revela ter sido a avença formalizada em menos de dois 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 réu, 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, cumprindo acrescer que a conta beneficiária da transação também é desconhecida da autora, uma vez que também foi aberta mediante fraude, junto à corré Nu Financeira.

De fato, como visto, 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 celebração do ajuste ora enfocado, razão pela qual de rigor era mesmo a declaração da inexistência de relação jurídica entre as partes e, por consequência, a inexigibilidade das obrigações resultantes do empréstimo consignado impugnado na causa.

E, 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 pela instituição financeira, de modo que, tendo o episódio acarretado evidentes transtornos à parte ativa, porquanto atingidos recursos necessários ao seu sustento, tem-se mesmo por indisputável a configuração dos danos morais indenizáveis.

Ora, manifesta é a responsabilidade da casa bancária 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], mas com o banco não contratou ela o ajuste 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,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
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 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).

Configurados os danos morais, bem é de ver que, em atenção ao critério de que a indenização não deve prestar-se ao enriquecimento ilícito, mas considerando o aspecto inibitório da condenação ora enfocada, em relação 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 o constrangimento experimentado pela lesada.

Estabelecidos tais parâmetros e considerando que a indenização não deve prestar-se ao enriquecimento ilícito, reputo razoável a indenização fixada no importe de R\$ 6.000,00 [R\$ 3.000,00 em desfavor de cada um dos réus], porque em harmonia com o julgamento de casos análogos por essa 19ª Câmara de Direito Privado, tal cifra expressa justa indenização aos contratados impostos pela casa bancária à parte ativa, tendo em vista que “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.”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
(STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20/09/01).

Mas os honorários advocatícios arbitrados em primeiro grau, no importe de R\$ 5.716,05, merecem redução, por isso que, anotada a inadmissibilidade da utilização da tabela da OAB para tanto, fixo a verba honorária sucumbencial em R\$ 1.500,00.

Em suma, acolho em parte o recurso e apenas para reduzir os honorários advocatícios devidos pelos réus ao advogado da autora para R\$ 1.500,00, inaplicável ao caso, em consequência, a regra a que alude o § 11, do artigo 85, do CPC.

Ante o exposto, nego provimento ao recurso.

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