



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000424748

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009633-06.2023.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO C6 S/A, é apelada MARIA INÊS DOS SANTOS DA CUNHA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 20ª 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 Exmos. Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 28 de abril de 2025

MARIA SALETE CORRÊA DIAS

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

ALB

Voto nº 15742

Apelação nº 1009633-06.2023.8.26.0004 Processo Digital

Apelante: Banco C6 Consignado S/A

Apelado: Maria Inês dos Santos da Cunha

Origem: São Paulo - Foro Regional da Nossa Senhora do Ó – 7ª Vara cível

Juiz(a) prolator(a): Rodrigo de Oliveira Carvalho

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. DANOS MORAIS. Sentença de parcial procedência. Irresignação da parte requerida. APELAÇÃO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. Regularidade da contratação não comprovada na origem. Documentação insuficiente para apontar a legitimidade da autora como contratante do empréstimo. Ônus da prova não satisfeito. DANOS MORAIS. Transtorno que extrapola o mero aborrecimento, caracterizando danos morais indenizáveis. Dever de indenizar verificado. QUANTUM DEBEATUR. Fixação do valor de indenização na origem que se mostra razoável. RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

A r. sentença de fls. 245/249, cujo relatório adoto, **JULGOU PROCEDENTES** os pedidos que **Maria Inês dos Santos** moveu em face do **Banco C6 Consignado S/A**, para: *“declarar a nulidade do contrato de empréstimo nº 010123048032, bem como para condenar a parte ré a pagar a quantia de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) a título de indenização do dano moral à autora, corrigida monetariamente a partir o arbitramento e acrescida de juros de mora de 1% ao mês desde a citação, confirmando a tutela antecipada anteriormente deferida. Em face da sucumbência, arcará o réu com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados estes em 20% do valor*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

da condenação”.

Por r. decisão de fl. 256, foram rejeitados os embargos de declaração opostos pela requerida às fls. 252/255.

Inconformada, recorre a parte requerida (fls. 259/275), aduzindo, em sínteses, que: 1) há prova suficiente acerca da validade das contratações, certificadas em razão de biometria facial, que é método aceito inclusive pelo C. Superior Tribunal de Justiça; 2) o crédito decorrentes do contrato questionado foi devidamente disponibilizado em favor da autora; 3) subsidiariamente, deve persistir sua condenação ao pagamento de indenização pelos supostos danos morais, que sequer encontram-se comprovados na origem; 4) caso mantida a sentença, deve ser reconhecido o dever da parte autora a proceder a restituição dos valores creditados em sua conta.

Contrarrazões às fls. 282/289.

Houve expressa oposição ao julgamento virtual do recurso (fls. 297).

É o relatório.

Cuidam os autos de “*Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Pedido de Tutela Antecipada, Repetição de Indébito e Condenação em Danos Morais*”.

Extraí-se da exordial que, ao consultar seu extrato de transações consignadas junto ao portal “Meu INSS”, a autora foi surpreendida com a existência de um contrato de empréstimo consignado nº 52-1930928/220323, no valor de R\$6.341,64, para pagamento por meio de 84 parcelas no valor de R\$173,00.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Ao entrar em contato com a correspondente bancária da requerida, que havia entrado em contato anteriormente, foi convencida a proceder à devolução do empréstimo ao CNPJ da empresa Ideal Assessoria Financeira Ltda, o que o fez em 13/03/2023. Contudo, não foi dado baixa ao empréstimo e, permanece sofrendo os descontos das respectivas parcelas em seu benefício previdenciário. Pretendeu, assim, a concessão da tutela antecipada para imediata suspensão dos descontos das parcelas e, ao final, a sua procedência para o fim de que seja declarada a nulidade do contrato, com sua respectiva indenização pelos danos morais suportados.

Por r. decisão de fls. 25/26, foi concedida a antecipação da tutela, em face da qual não vou interposição recursal.

Citado, o Banco C6 Consignado S/A ofereceu contestação às fls. 78/101, em que rechaçou as alegações da autora, aduzindo que o contrato fora efetuado de forma eletrônica, com assinatura digital via “selfie” e controle de geolocalização. Afirmou que os valores foram depositados em conta corrente de titularidade a autora, não havendo qualquer irregularidade a ser reconhecida.

Após réplica (fls. 178/186), sobreveio a r. sentença antecipada de mérito.

Pois bem.

De início, inexistente dúvida quanto a aplicação das regras consumerista ao caso em comento, uma vez que autor e réu se qualificam, respectivamente, como consumidor e fornecedor de serviço bancário, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, sendo perfeitamente observável o entendimento contido na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Dessa forma, a situação fática deve ser interpretada com fundamento na vulnerabilidade do consumidor.

Nesse sentido, segundo a Súmula no 479 do Egrégio 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 das operações bancárias”*.

Por consequência, dela emerge o dever do fornecedor de evitar fraudes ou artifícios lesivos às movimentações financeiras de seus clientes, o que foi descumprido, tendo em vista a ausência de prova acerca da autenticidade da contratação, que passou a debitar parcelas mensais de relevante quantia no benefício previdenciário da autora, com o comprometimento de sua margem consignável.

É que, diante da impugnação de autenticidade da documentação apresentada, cabia à parte requerida a apresentação dos supostos contratos entabulados entre as partes, ainda que de forma eletrônica, com o substrato a demonstrar a sua validade e legitimidade, com a indicação do “log” de acesso, IMEI, geolocalização, entre outros aparatos de segurança próprios da espécie contratual.

Saliente-se que, mesmo que seja possível a identificação da autora na fotografia *selfie*, não se mostrou possível a confirmação da data, hora e geolocalização referente a seu fornecimento.

Ao que tudo indica, a parte autora foi vítima do sistema de segurança da parte requerida, uma vez que se evidenciou falho, assim como de terceiros que, na posse de seus dados pessoais, promoveram a contratação em seu nome e a convenceram ao repasse dos valores.

E nesse sentido, comprovado o vício de consentimento,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

correta se mostrou a sentença ao declarar sua anulação.

Aqui, considerando que a autora fora ludibriada por terceiro que se passou por correspondente do banco, sendo este risco interno a seus negócios, não se mostra devida sua condenação à restituição.

Caso entenda devido, o próprio banco deverá diligenciar afim de obter sua devolução pelos terceiros beneficiados.

No mais, tem-se que a situação retratada, por si só, é apta a configurar um dano moral de natureza “*in re ipsa*”, mormente considerando que no caso concreto foram violadas as normas protetivas do consumidor (por equiparação).

Em razão do todo exposto, impõe-se a condenação por danos morais, com amparo na jurisprudência pacífica desta Corte e nos precedentes desta Colenda 20ª Câmara de Direito Privado:

Ação declaratória c.c. indenizatória. Contrato de empréstimo. Negativa de contratação. Impugnação da assinatura. Incidência do Tema 1.061, do STJ. Banco réu não se desincumbiu do ônus da prova, a seu cargo. Determinação de devolução em dobro dos valores descontados do benefício previdenciário. Danos morais caracterizados. RECURSO IMPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1005306-60.2020.8.26.0606; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Suzano - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/08/2023; Data de Registro: 11/08/2023)

APELAÇÃO. Ação declaratória e indenizatória por danos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

materiais e morais. Descontos indevidos no benefício previdenciário da autora em razão de contrato de empréstimo consignado realizado por terceiro junto ao banco réu. Sentença que julgou os pedidos parcialmente procedentes para declarar a inexistência do contrato e condenar o banco réu a restituir a autora pelos valores já descontados de seu benefício. Banco réu condenado a arcar integralmente com o ônus decorrente da sucumbência. Apelo exclusivo da autora pugnando pela condenação do banco requerido também ao pagamento da indenização por danos morais. Com razão. Dano moral. Descontos indevidos originados de consignado fraudulento. Tais descontos indevidos constituem causa suficiente para ensejar um dano moral. Não se pode perder de vista que, além do viés compensatório, a indenização por dano moral também tem por escopo reprimir e prevenir atitudes abusivas, especialmente contra consumidores, com o intuito de inibir novas e outras possíveis falhas na prestação do serviço. Valor da indenização que deve ser fixado em R\$ 10.000,00, com atualização desde a data da sessão de julgamento (Súmula nº 362 do STJ). Incidirão juros de 1% ao mês desde o evento danoso, ou seja, desde a data do primeiro desconto indevido. Aplicação da Súmula nº 54 do STJ, haja vista que a responsabilidade é extracontratual uma vez que não há avença firmada entre as partes que justificasse os descontos. Honorários em 20% do total da condenação. Apelo provido.

(TJSP; Apelação Cível 1055711-59.2021.8.26.0576; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/09/2023; Data de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 21/09/2023)

Portanto, a conduta ilegal da parte ré extrapolou o dissabor cotidiano ou o mero inadimplemento contratual, afrontando a boa-fé objetiva de modo tal a produzir efetivo abalo na esfera psíquica do autor.

Em se tratando dos danos morais, o *quantum* indenizatório deve ser fixado em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso. Ademais, deve a indenização contribuir para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo a sua conduta antijurídica.

Esta Câmara tem procurado, dentro do possível, estabelecer critério objetivo de arbitramento de indenização, conforme seja de pequena, média ou grande intensidade o dano moral com base na regra de experiência fundada no que habitualmente ocorre na psique do homem médio.

Devem ser considerados certos parâmetros para o fim de arbitramento da verba reparatória, como as condições financeiras e sociais das partes e a intensidade do dano, buscando-se, por meio da reparação, dar conforto psicológico à vítima e, ao mesmo tempo, sancionar o causador do fato danoso, a fim de que tome a devida cautela no exercício de sua atividade e evite a reincidência.

Sopesados esses fatores, observado o critério da razoabilidade e presente a necessidade de se atentar para que o arbitramento se



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

opere sem abusos ou exageros, mostra-se razoável o arbitramento promovido na origem.

Destarte, nada há que se modificar na r. sentença.

Deixo de majorar os honorários sucumbenciais, uma vez que já arbitrados em seu percentual máximo na origem.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO ao recurso**, nos termos da fundamentação supra.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS
RELATORA