



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000424749

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012873-79.2024.8.26.0032, da Comarca de Araçatuba, em que é apelante/apelado BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelada/apelante ELZA MARIA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento aos recursos. 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 15743

Apelação nº 1012873-79.2024.8.26.0032 Processo Digital

Apelante/Apelada: Elza Maria da Silva

Apelada/Apelante: Banco C6 Consignado S/A

Origem: Foro de Araçatuba — 5ª Vara cível

Juiz(a) prolator(a): Danilo Brait

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de procedência. Irresignação de ambas as partes. APELAÇÃO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. Ausência de prova acerca da existência regular dos contratos. Geolocalização, IP e aparelho celular/OS que são diversos e não convergem com os dados da autora. Conta de destino dos valores que não é mesma utilizada pela autora para recebimento de seu benefício assistencial. Divergências que indicam a ocorrência de fraude. Necessidade de declaração de inexistência do contrato, com restituição das partes ao status quo ante. REPETIÇÃO EM DOBRO. Cobrança indevida. Violação a boa-fé objetiva. Determinação de devolução em dobro dos valores indevidamente descontados que deve observar o entendimento firmado pelo STJ no EAREsp nº 676.608/RS (Tema 929, E. STJ), em especial do tocante a modulação de seus efeitos. DANOS MORAIS. Transtorno que extrapola o mero aborrecimento, caracterizando danos morais indenizáveis. Dever de indenizar verificado. Fixação do valor de indenização na origem que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes desta Colenda Câmara. RECURSOS DESPROVIDOS.

Vistos.

A r. sentença de fls. 246/250, cujo relatório adoto, **JULGOU PROCEDENTES** os pedidos que **Silvone Aparecida Gomes** moveu em face do **Banco Itaú Consignado S/A**, para: “A) *DECLARAR a inexistência*

dos contratos de empréstimo consignado/refinanciamento nº 010114718344, nº 010115055303 e nº 010114917857, bem como dos descontos realizados sobre o benefício previdenciário da parte autora, oriundos dos contratos de adesão; B) CONDENAR o requerido a restituir à parte autora, em dobro, os valores indevidamente descontados, a título de danos materiais, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do E. TJ/SP e com incidência de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, ambos contados a partir da data de cada desembolso, ressaltando-se também a necessidade de restituição dos valores que foram disponibilizados pela instituição financeira à parte autora, de forma simples, também corrigidos monetariamente desde o desembolso, porém sem incidência de juros moratórios, devendo o quantum e eventual saldo existente entre as partes ser devidamente apurado em liquidação de sentença, sendo permitida a compensação de valores; C) CONDENAR o requerido a pagar à autora a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de danos morais, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do E. TJ/SP desde o arbitramento (Súmula nº 362 do STJ), com incidência de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês contados a partir do primeiro desconto indevido, por se tratar de ato ilícito (Súmula nº 54, STJ). Diante da sucumbência, condeno o requerido ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios do(a) patrono(a) da parte autora, que fixo em R\$ 1.000,00 (um mil reais), por apreciação equitativa (artigo 85, § 8º, do Código de Processo Civil), em observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, uma vez que o valor atribuído à causa não reflete o proveito econômico obtido pela autora, não sendo possível apurar nessa fase processual o valor da condenação”.

Inconformada, recorre a parte requerida (fls. 194/209), 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) a geolocalização dos três contratos é a mesma e confere com a do endereço declinado pela parte como sendo de seu domicílio; 3) os créditos decorrentes dos contratos questionados foram devidamente disponibilizados em favor da autora; 4) subsidiariamente, não



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

há que se falar em restituição em dobro, porquanto ausente má-fé; 5) também não deve persistir sua condenação ao pagamento de indenização pelos supostos danos morais, que sequer encontram-se comprovados na origem.

Contrarrazões às fls. 215/224.

Às fls. 225/231, apela adesivamente a parte autora, buscando tão somente a majoração da indenização arbitrada a título de compensação pelos danos morais.

Contrarrazões às fls. 235/239.

Houve expressa oposição ao julgamento virtual do recurso (fls. 243).

É o relatório.

Cuidam os autos de “*Ação Declaratória de Inexistência de Débito, cumulada com Pedido de Indenização por Danos Materiais (repetição indébito) e Morais*”.

Extrai-se da exordial que, ao consultar seu extrato de transações consignadas junto ao portal “Meu INSS”, a autora foi surpreendida com a existência de três supostos contratos de empréstimo celebrados com o Banco C6, sendo o primeiro em 27/04/2022, no valor de R\$10.000,00, para pagamento em 84 parcelas de R\$270,04; o segundo, em 16/05/2022, no valor de R\$4.000,00, para pagamento em 84 parcelas de R\$109,16; e o terceiro, em 25/05/2022, no valor de R\$1.663,44, para pagamento em 84 parcelas de R\$45,00. Não tendo obtido sucesso nos esforços empreendidos para dar solução administrativa à questão, pretendeu a procedência dos pedidos para que seja reconhecida a inexistência do contrato, com a respectiva condenação da requerida à restituição em dobro das parcelas descontadas, assim como ao



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

pagamento de indenização pelos danos morais suportados.

Por r. decisão de fl. 46, foi indeferido o pedido para antecipação de tutela, sem que a parte tenha se insurgido por meio do recurso cabível.

Citado, o Banco C6 Consignado S/A ofereceu contestação às fls. 52/71, em que rechaçou as alegações da autora, aduzindo que os contratos foram efetuados de forma eletrônica, com assinatura digital veia “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”*.

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*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

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 nas fotografias *selfies* e haja identidade em relação ao número do “celular no WhatsApp” (+5518997911206), a geolocalização, o IP e modelo/OS são diversos, senão vejamos:

Contrato nº 010114718344, fl. 102:

Dados da captura

Data e Hora	Latitude	Longitude	Precisão	Origem
13/05/2022 14:57:42 (-03:00)	-21.1900814	-50.4293675	-	-
Celular no WhatsApp	IP	Porta Lógica		
+5518997911206	2804:d43:429:319f: -			
Modelo/OS				
Linux; Android 11; SM-A305GT				

Contrato nº 010114917857, fl. 128:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Dados da captura

Data e Hora	Latitude	Longitude	Precisão	Origem
27/04/2022 15:13:02 (-03:00)	-21.188911	-50.4257608	-	-
Celular no WhatsApp	IP	Porta Lógica		
+5518997911206	2804:14c:4583:9758:51b9:e834:b4c3:e2c -			
Modelo/OS				
Linux; Android 9; SM-J415G				

c) Contrato nº 010115055303, fl. 152

Dados da captura

Data e Hora	Latitude	Longitude	Precisão	Origem
25/05/2022 15:08:23 (-03:00)	-21.1888956	-50.4329154	-	-
Celular no WhatsApp	IP	Porta Lógica		
+5518997911206	2804:14c:4583:8e82:cc4e:84ac:f1e8:3b51 -			
Modelo/OS				
Linux; Android 11; SM-A305GT				

Verifica-se que, ao contrário do afirmado, nenhuma das geolocalizações converge com a do domicílio da autora, ainda que indiquem endereços na mesma cidade de Araçatuba.

Além disso, os valores teriam sido disponibilizados em conta diversa daquela em que a parte recebe seu benefício previdenciário, havendo inconstância inclusive nos termos supostamente pactuados nos contratos, nos quais, apesar da indicação da conta da autora junto ao Banco Mercantil (Banco 389), procedem a depósitos em conta junto ao Banco do Brasil (Banco 001), nesse sentido são as fls. 117 e 126; fls. 141 e 150 e fls. 165 e 174.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Assim, ante a ausência de prova que importe a regularidade das contratações dos referidos empréstimos, bem como frente às diversas incongruências observadas nas alegações defensivas, o reconhecimento da inexistência da relação contratual é medida que se impõe, com o retorno das partes ao *status quo ante*.

Em sequência, entendo que a situação relatada nos autos aponta para grave falha no sistema de segurança da apelante, que não só demonstra a inobservância da boa-fé objetiva, como também expõe o consumidor a sentimento de tamanha indignação, ante a fragilidade com que são manipulados seus dados sensíveis para contratações fraudulentas de produtos bancários, que extrapola o mero aborrecimento cotidiano, ensejando reparação.

Assim, tendo a conduta ilegal da parte ré afrontado a boa-fé objetiva esperada, mormente por defender a regularidade das contratações, sem que tenha sequer produzido prova técnica necessária a sua apuração, torna-se imperiosa a observância da tese fixada pelo C. STJ no julgamento do EREsp nº 1.413.542/RS, de Relatoria da Ministra Maria Thereza de Assis Moura.

Ressalto que, como os descontos se iniciaram anteriormente à data considerada na modulação dos efeitos daquela decisão (30 de março de 2021), apenas as cobranças realizadas em momento posterior deverão ser restituídas em dobro.

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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

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 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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

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 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.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

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 opere sem abusos ou exageros, mostra-se razoável a fixação arbitrada na origem, não havendo o que ser minorado ou majorado.

Destarte, a r. sentença deve mantida por suas próprias e bem deduzidas razões.

Majoram-se os honorários sucumbenciais devidos pela parte requerida ao equivalente a 20% sobre o proveito econômico obtivo pela parte autora.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO a ambos os recursos**, nos termos da fundamentação supra.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS
RELATORA



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo