



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000432781

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000220-90.2022.8.26.0169, da Comarca de Duartina, em que é apelante BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelada TERESA BUGATTI PICOLOTO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

FERNÃO BORBA FRANCO

Relator

Assinatura Eletrônica

Voto n.º 16355

Apelação Cível nº: 1000220-90.2022.8.26.0169

Apelante: Banco C6 Consignado S/A

Apelado: Teresa Bugatti Picoloto

Comarca: Duartina

Apelação. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por dano moral. Sentença de procedência que declarou a inexigibilidade do contrato de empréstimo consignado, condenou a instituição financeira à restituição dobrada dos valores descontados e ao pagamento de indenização por danos morais. Recurso da ré. Inconformismo parcialmente acolhido somente quanto à forma de restituição. Perícia grafotécnica conclusiva quanto à falsidade das assinaturas. Relação de consumo caracterizada. Inversão do ônus da prova aplicável (art. 6º, VIII, do CDC), cabendo ao banco comprovar a higidez da contratação (art. 373, II, do CPC), o que não ocorreu. Descontos indevidos em benefício previdenciário de natureza alimentar. Abalo extrapatrimonial caracterizado. Quantum indenizatório fixado na origem que se mostra razoável e proporcional. Descabimento da restituição em dobro diante da ausência de má-fé ou dolo, aplicando-se a exceção do “engano justificável” (art. 42, parágrafo único, do CDC). Juros moratórios incidentes desde o evento danoso, nos termos da Súmula nº 54 do C. STJ. Reforma mínima da sentença. Recurso parcialmente provido para condenar a restituição na forma simples.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença que, em ação ajuizada por Teresa Bugatti Picoloto em face de Banco C6 Consignado S/A., julgou procedentes os pedidos para declarar a inexigibilidade de contratos de empréstimo consignado, condenando a ré à restituição dobrada dos valores, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Recorre o banco. Alega que inexistente má fé, pois a contratação foi efetuada mediante a apresentação dos documentos de identificação e a falsidade das assinaturas somente era aferível mediante perícia técnica. No mais, afirma a regularidade da contratação por meio de biometria facial. Subsidiariamente, requer o afastamento dos danos morais ou, alternativamente, a incidência dos juros de mora desde o arbitramento. Quanto à repetição, pretende a condenação na forma simples. Por fim, impugna os honorários de sucumbência.

Contrarrazões regularmente apresentadas.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A autora afirma que não celebrou os contratos nº 010110769579 (fls. 95/108) e 010110147805 (fls. 90/94).

Não se pode perder de vista que a legislação de proteção e defesa dos consumidores também se aplica aos contratos bancários, nos termos do art. 3º, § 2º, do CDC, o que justifica a inversão do ônus da prova, conforme o art. 6º, VIII, do mesmo diploma.

No caso, a perícia grafotécnica foi conclusiva no sentido da falsidade das assinaturas dos documentos trazidos pela instituição financeira, referente ao contrato nº 010110769579 (fls. 317):

“Os estudos realizados indicaram que a firma atribuída a José Carlos Picoloto no contrato questionado de fls. 97/99 dos autos é inautêntica..”

Quanto ao contrato nº 010110147805, sequer há assinatura da autora ou de seus familiares. As imagens que constam a fls. 124 não bastam para comprovar a contratação, pois desprovidas de geolocalização ou de qualquer dado que comprove que foram enviadas pela autora. Aliás, imagens similares foram utilizadas para a formalização do contrato anterior, em que restou comprovada a fraude. Além disso, a instituição financeira desconsiderou, ao contrário do que fez para a celebração do contrato nº 010110769579, o analfabetismo da requerente, e não solicitou a presença de testemunhas e a assinatura a rogo, deixando assim de adotar as cautelas necessárias.

Com isso, a instituição financeira não se desincumbiu do seu ônus de demonstrar a higidez da dívida cobrada, ônus que a ele competia.

Já no que concerne à caracterização e quantificação do dano moral,

escreve Carlos Roberto Gonçalves que *“recomenda Sérgio Cavalieri, com razão, que só se deve reputar como dano moral 'a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, portanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo' (Programa de Responsabilidade Civil, p. 78)”*.

No caso, restou caracterizado o relevante abalo extrapatrimonial experimentado pela autora, em razão dos descontos indevidos efetuado mensalmente em seu benefício previdenciário – verba de natureza alimentar e essencial à sua subsistência – no valor de R\$ 214,00, quantia que não pode ser considerada irrelevante.

A conduta omissiva da instituição financeira, que deixou de adotar as cautelas necessárias para evitar a concretização da fraude, contribuiu de forma decisiva para a ocorrência do dano, ocasionando à autora transtornos relevantes, além de sentimentos de angústia e insegurança.

Esse contexto, por si, justifica a condenação da ré a indenizar a autora pelo dano moral experimentado. Nesse sentido:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. ALEGAÇÃO DE FRAUDE. NÃO COMPROVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. A autora alegou que sofreu fraude ao ser induzida a devolver valores creditados indevidamente em sua conta, constatando posteriormente descontos em seu benefício previdenciário referentes a empréstimo consignado que não contratou. O juízo de primeiro grau declarou a inexigibilidade do débito, determinou a restituição dos valores descontados e fixou indenização por danos morais no montante de R\$ 2.000,00. Apelação interposta pelo banco. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em definir se o banco apelante comprovou a regularidade da contratação do empréstimo consignado e, em caso negativo, se há direito à repetição do indébito e à indenização por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do

Consumidor não implica presunção absoluta de veracidade das alegações do consumidor, cabendo ao fornecedor demonstrar a regularidade da contratação. 4. O banco apelante apresentou apenas uma tela sistêmica, documento produzido unilateralmente e que é insuficiente para comprovar o consentimento da autora na contratação do empréstimo, tornando o débito inexigível. **5. A indevida retenção de valores da aposentadoria da autora configura dano moral presumido, prescindindo de prova específica do abalo sofrido.** 6. O valor da indenização por danos morais, fixado em R\$ 2.000,00, observa os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando a função compensatória e inibitória da condenação. IV. DISPOSITIVO E TESE 7. Recurso desprovido. Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 355, I e art. 487, I; CDC, art. 6º, VIII. Jurisprudência relevante citada: STJ, AgRg no Ag 969015/SC, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, DJe 28/04/2011; TJSP, Apelação Cível 1001264-62.2016.8.26.0038, Rel. Des. Spencer Almeida Ferreira, j. 22/06/2021. (TJSP; Apelação Cível 1007986-70.2023.8.26.0005; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional V - São Miguel Paulista - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/04/2025; Data de Registro: 01/04/2025) (destaquei).

Ademais, o montante de R\$ 5.000,00 revela-se proporcional e razoável, atendendo tanto aos critérios de reparação pelo dano sofrido quanto ao caráter pedagógico da condenação. Assim, não há que se falar em exorbitância ou insignificância, mostrando-se descabida qualquer pretensão das partes de redução ou majoração do valor fixado.

Quanto à restituição em dobro dos valores, merece provimento o recurso.

A restituição em dobro é incabível, pois a cobrança teve por base a presunção de legalidade dos descontos realizados, configurando-se a hipótese de “*engano justificável*”, nos termos do parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor. Inaplicável, pois, o entendimento do STJ firmado no EAREsp 600663/RS.

Tratando-se de responsabilidade civil extracontratual, os juros moratórios incidem a partir da data do evento danoso (no caso, da data de cada desconto indevido), nos termos da Súmula nº 54 do Superior Tribunal de Justiça, conforme corretamente fixado na r. sentença.

Neste sentido, precedente desta Col. Câmara:

Apelação. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por dano moral e material. Sentença de procedência, que declarou a inexigibilidade dos empréstimos consignados, condenou a parte ré à restituição de valores de forma dobrada e ao pagamento de danos morais de R\$ 7.000,00. Recurso da parte ré, afirmando a regularidade da contratação e a ausência do dever de indenizar. Inconformismo parcialmente justificado. Mérito. Contratos de empréstimo consignado, cuja origem a parte autora afirma desconhecer. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por danos causados ao consumidor em razão de fraude praticada por terceiros (Súmula 479 do C. STJ). Precedente do C. STJ em julgamento representativo de controvérsia (REsp 1199782/PR). Falha na prestação do serviço bancário, sob o prisma da segurança das operações de crédito. Ônus da prova do banco réu de comprovação da autenticidade do documento (art. 429, II, do CPC e Tema 1061 do STJ). Banco réu que não se desincumbiu de seu ônus probatório de comprovar a regularidade da contratação (art. 373, inc. II do CPC), uma vez que não juntou os contratos aos autos, mas apenas telas sistêmicas e extratos bancários. Inexistência de relação jurídica entre as partes. Dever de restituição em dobro dos valores. Ofensa à boa-fé objetiva, diante da não apresentação do instrumento contratual. Inviabilidade de compensação dos valores, pois inexistente prova de depósito em favor da parte autora. Danos morais configurados. Ofensa aos direitos da personalidade. Parte autora que viu o banco réu tumultuar o recebimento de seu benefício previdenciário, aproveitando-se da sua vulnerabilidade para lhe imputar empréstimos, inexistindo prova nos autos do depósito de valores. "Quantum" indenizatório que deve ser reduzido para o montante de R\$ 5.000,00. Precedentes desta C. Câmara. Apelo da parte autora pugnando pela majoração do valor atribuído a título de danos morais e pela alteração do termo inicial dos juros de mora. Inconformismo parcialmente justificado. Quantum indenizatório atribuído a título de danos morais que comporta redução. Termo inicial dos juros de mora quanto à condenação a título de danos materiais e morais que deve ser fixado como o evento danoso à luz da Súmula nº 54 do C. STJ. Sentença que deve ser parcialmente reformada, para alterar o termo inicial dos juros de mora em relação aos danos materiais e morais para desde o evento danoso e para reduzir a indenização a título de danos morais para R\$ 5.000,00. Inaplicável ao caso a determinação do artigo 85, § 11, do CPC. Recursos parcialmente providos. (TJSP; Apelação Cível 1000469-55.2024.8.26.0368; Relator (a): Cláudia Carneiro Calbucci Renaux; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pirangi - Vara Única; Data do Julgamento: 21/02/2025; Data de Registro:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

21/02/2025).

Por fim, os honorários foram fixados em observância à regra geral, inexistindo razões para a minoração.

Ante o exposto, por meu voto, dou parcial provimento ao recurso somente para determinar a restituição na forma simples.

Não há honorários recursais.

FERNÃO BORBA FRANCO
RELATOR