



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000443894

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1000073-18.2024.8.26.0291, da Comarca de Jaboticabal, em que é apelante ILDA PAES DE ALMEIDA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO C6 CONSIGNADO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da(o) 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.", de conformidade com o voto da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), CASTRO FIGLIOLIA E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 7 de maio de 2025

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 40.391

Apelação nº 1000073-18.2024.8.26.0291

Comarca de Jaboticabal / 3ª Vara Cível

Juiz(a): Isabella Rezende da Rocha

Apelante: Ilda Paes de Almeida

Apelado: Banco C6 Consignado S/A

CONTRATO BANCÁRIO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. PRETENSÃO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DA DÍVIDA C.C REPETIÇÃO INDÉBITO E DANO MORAL. CONTRATAÇÃO POR MEIO ELETRÔNICO. AUTORA VÍTIMA DE “GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO”. OPERAÇÃO PRATICADA COM VÍCIO DE CONSENTIMENTO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. REFORMA.

Segundo a narrativa inicial, a autora recebeu ligação por alguém que se apresentou como preposto do banco e com seus dados bancários pessoais. A autora foi instruída a realizar operação bancária e, induzida a erro, fez empréstimo e pagamento de valores por meio de boletos que lhe foram encaminhados. E, partindo dessa premissa, a dívida deve ser declarada inexigível.

Nada exclui o réu de sua responsabilidade pelos fatos, pois, mesmo diante de ação de terceiros, ele deveria cercar-se de maiores cautelas. Anote-se que os dados sigilosos da autora foram facilmente forjados. Também sem dificuldade, logrou-se efetuar empréstimo sem fiscalização e diligência da instituição financeira. A teoria do risco da atividade norteia a solução em desfavor do réu. Impõe, enfim, a anulação do contrato e o reconhecimento da inexigibilidade do débito. Determina-se a paralisação dos descontos oriundos do contrato, com restituição simples dos meses anteriormente deduzidos.

DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO.

Não se ignora que a Autora possa ter experimentado sofrimento em razão do crime contra ela praticado. Se sofreu dano moral, decorre da prática delitiva. De todo o modo, o réu não figura sequer como partícipe e não possui culpa pelo estelionato praticado por terceiros criminosos. O abalo moral oriundo da prática delituosa não se confunde com o mero transtorno pelo qual a Autora teve de passar em razão da falha do serviço bancário. O dano moral deve ser analisado casuisticamente, com certa cautela. Com a devida vênia, não será reconhecido o nexo causal entre a contratação com vício de vontade e sofrimento experimentado pela autora em razão da prática de crimes por terceiros. Nesse raciocínio, segue o Enunciado nº



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

12, aprovado pela Colenda Turma Especial da Subseção II de Direito Privado.

Recurso da autora parcialmente provido.

Vistos,

1. Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença (fls. 220/223), que julgou improcedentes os pedidos formulados por ILDA PAES DE ALMEIDA, nos autos da ação declaratória de inexistência de dívida c.c. restituição de valores e indenização por danos morais que move em face de BANCO C6 CONSIGNADO S/A.

Inconformada, a autora insurge-se às fls. 226/241. Alega, em suma, que incumbia ao réu o ônus de provar a relação jurídica questionada, nos termos do artigo 6º, VIII, do CDC. Defende que ela e seu marido são pessoas idosas, não tendo apoio de pessoas que pudessem orientá-los, sendo vítimas da máfia do golpe do empréstimo consignado. Afirma que não houve análise dos “links” depositados no feito, onde é possível apurar a prática de ato ilícito por terceiro fraudador. Sustenta que a fotografia apresentada pode ter sido manipulada, não representando a contratação do empréstimo e sobretudo a sua manifestação de vontade. Diz que não era capaz de efetuar a validação dos boletos e tal conferência é uma inversão injusta de responsabilidade. Conclui que houve falha na prestação de serviços do apelado, citando a Súmula 479 do STJ. Pugna pela devolução em dobro dos valores descontados e pela condenação pelos danos morais suportados. Por fim, pleiteia a majoração da verba honorária sucumbencial. Requer o provimento do recurso.

Contrarrazões do réu (fls. 245/263).

O recorrido manifestou oposição ao julgamento virtual (fl. 267).

É o relatório do essencial.

2. A autora narra na inicial que, em 22/05/2023, recebeu uma chamada telefônica de pessoa identificada como representante do “Banco



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Central”, informando que ela havia sido vítima de fraude e, por isso, um valor seria depositado em sua conta para quitar contas que terceiros teriam feito irregularmente em seu nome, inclusive para cancelamento de um cartão do “Banco BMG”. Para tanto, deveria efetuar o pagamento dos boletos que seriam enviados. Não obstante, foi surpreendida com descontos em seu benefício previdenciário, para pagamento de um empréstimo supostamente tomado ao réu, no valor de R\$ 10.616,12. Diz que não manifestou vontade para a formação do referido negócio jurídico, sendo vítima de fraude, conforme áudios gravados de seu celular. Aduz padecimento de dano moral. Pede a declaração de inexistência do débito e a condenação da ré à repetição dobrada do indébito e à reparação do dano moral que alega ter sofrido.

O réu ofertou contestação às fls. 35/63, acostando documentos.

A nobre magistrada “*a quo*” entendeu que restou comprovada a contratação por meio eletrônico e, assim sendo, julgou “(...) *IMPROCEDENTES os pedidos formulados por ILDA PAES DE ALMEIDA em face de BANCO C6 CONSIGNADO S/A, extinguindo o processo com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, I, do CPC. Condeno a parte autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios de 10% (dez por cento) do valor da causa, rateados entre eles, inteligência do artigo 85, § 2º do CPC. Entretanto, suspendo a exigibilidade, ante a concessão dos benefícios da justiça gratuita, inteligência do artigo 98, §3º do CPC*”.

Decide-se.

Da inexistência de relação jurídica

Cumpre esclarecer que a relação que se estabelece entre as partes se enquadra na definição do art. 3º, §2º, do Código de Defesa do Consumidor. Com efeito, o réu é prestador de serviços bancários, e a autora é consumidora desses serviços.

Analisando os elementos existentes no feito, confere-se que o réu, no momento da contestação, juntou a cópia de um contrato formalizado por meio digital/eletrônico, reconhecimento facial, comprovante de transferência bancária a favor da autora, demonstrativo de operações (fls. 64/87).

Confere-se que o primeiro desconto do empréstimo ocorreu



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

em 07/07/2023 e a presente ação foi aforada em 10/01/2024, ou seja, não houve um longo decurso de tempo para que a autora buscasse o que de direito.

A despeito dos documentos apresentados em Juízo e da possibilidade de contratação por meio eletrônico, na hipótese dos autos entende-se frágil o contexto probatório.

Conquanto o recorrido ostente o contrato eletrônico com biometria facial, documentos pessoais, fato é que fora realizado de forma contrária à manifestação de vontade da autora.

O vício de consentimento possui amparo nos elementos colacionados na exordial, dentre eles, os áudios com gravação das conversas entre a autora e a fraudadora, não impugnados pelo réu.

O réu desatendeu a distribuição do ônus probatório no processo. Incumbia a ele o ônus de comprovar a inequívoca manifestação de vontade da autora.

Olvidou-se o réu da sua posição de parte fortalecida na relação jurídica regida pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor e, na dúvida, protege-se o consumidor.

Da responsabilidade do réu pela falha na prestação do serviço

As instituições financeiras devem garantir a segurança dos serviços prestados, responsabilizando-se por eventual falha.

Ao disponibilizar aos consumidores o acesso aos seus serviços e fornecimento de empréstimo com tanta facilidade e poucas formalidades, o réu tem de se assegurar da absoluta segurança do meio a ser utilizado, de modo a evitar fraudes.

Nesse panorama, o réu deve responder pelos danos decorrentes do serviço deficiente, não apenas pela falta da segurança legitimamente esperada pelo consumidor.

É possível que a Autora tenha sido interceptada por supostos prepostos do réu e, convencendo-o de manter contato com a instituição



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

financeira, acabou se vendo ludibriada e, induzida a erro, fez operação bancária indesejada.

Anote-se que os dados sigilosos da autora foram facilmente forjados. Também sem dificuldade, logrou-se efetuar empréstimo sem fiscalização e diligência da instituição financeira.

O réu é pessoa fortalecida dentro do conglomerado econômico mundial. Para aumentar seus lucros, o réu prefere autorizar com agilidade a obtenção de empréstimos. Para reduzir suas despesas, o réu prefere digitalizar e robotizar o serviço de atendimento ao consumidor. Nesse cenário com tantos bônus, não seria sequer justo que se eximisse das consequências produzidas pela exploração da atividade econômica.

A teoria do risco da atividade norteia a solução em desfavor do réu.

Nem se cogita de fato de terceiro, pois “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias” (STJ, súmula 479).

Impõe-se, enfim, a anulação do contrato por vício de consentimento e o reconhecimento da inexigibilidade dos débitos. Determina-se, por consequência lógica, a paralisação dos descontos oriundos do contrato.

Dos danos materiais

No entanto, é de todo incabível a repetição dobrada do indébito.

A autora foi vítima de fraude perpetrada por terceiros estelionatários e, além disso, acabou ela contribuindo para que os fatos se desenvolvessem como se vê nos autos.

Não há como concluir que o banco agiu com dolo ou culpa grave. Incabível é a pretensão de repetição dobrada do indébito.

Em contrapartida, diante dos danos materiais que decorrem da declaração da inexigibilidade da dívida e porque é vedado o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

enriquecimento indevido, o banco deverá restituir de forma simples os valores descontados, referentes às parcelas consignadas.

As partes, enfim, devem retornar ao *status quo ante*, para que não haja enriquecimento ilícito, ficando autorizada a compensação das dívidas entre as partes.

Danos morais não caracterizados

Pelo que se permite aferir, a autora foi vítima do chamado “golpe da central de atendimento” ou “golpe do boleto”, pois, atendeu ligações telefônicas, não se preocupou em confirmar a veracidade da ligação, tirou fotografias, acessou “links”, fez contratação de empréstimo e pagamento de boletos para terceiros.

Conquanto reconhecida a inexigibilidade da dívida e determinado o retorno das partes ao “*status quo ante*”, inexistente responsabilidade do réu no que atine aos danos morais. Não se verifica o nexo de causalidade nesse ponto.

Considerada a prática delitativa, a autora foi abordada pelos criminosos e optou por efetivar o pagamento de forma diversa do que seria mais prudente e segura, sem efetivamente checar com quem mantinha contato. E chama a atenção que a autora efetuou o pagamento sem observar que transferia valores a um terceiro, sendo descuidada.

Não se ignora que a Autora possa ter experimentado sofrimento em razão do crime contra ela praticado. Se sofreu dano moral, decorre da prática delitativa.

De todo o modo, o réu não figura sequer como partícipe e não possui culpa pelo estelionato praticado por terceiros criminosos.

O abalo moral oriundo da prática delituosa não se confunde com o mero transtorno pelo qual a Autora teve de passar em razão da falha do serviço bancário.

O dano moral deve ser analisado casuisticamente, com certa cautela. Com a devida vênia, não será reconhecido o nexo causal entre a contratação com vício de vontade e sofrimento experimentado pela autora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

em razão da prática de crimes por terceiros.

Nesse raciocínio, segue o Enunciado nº 12, aprovado pela Colenda Turma Especial da Subseção II de Direito Privado, em sessão realizada aos 22 de setembro de 2022, DJe de 17 de outubro de 2022:

“Nas hipóteses de fraude mediante pagamento de boleto falso com pagamento a destinatário distinto do legítimo beneficiário, o ressarcimento só é cabível mediante prova do direcionamento do lesado ao fraudador por preposto ou pelos canais de atendimento bancários, ou seja, quando gerado por fortuito interno, devendo ser aferida a eventual caracterização do dano moral em cada caso concreto”.

Por tais fundamentos, fica desacolhida a pretensão indenização por danos morais em face do banco.

Com o resultado do julgamento, ambas as partes figuram como sucumbentes. Autora e réu ficam condenados, cada um, ao pagamento de metade das custas e despesas processuais, bem como aos honorários advocatícios fixados em 10% do proveito econômico obtido, ou seja, para a autora, sobre o valor do empréstimo declarado inexistente (R\$ 10.616,12), observada a gratuidade de justiça da autora e, para o réu, sobre o montante alvitado a título de danos morais (R\$ 10.000,00).

3. Em face do exposto, dá-se parcial provimento ao recurso, para reformar a sentença de improcedência e julgar parcialmente procedente a pretensão da autora, anulando-se o contrato de empréstimo consignado n.º 010124855529, com determinação de retorno das partes ao “*status quo ante*”, nos termos do acórdão.

(assinatura digital)
SANDRA GALHARDO ESTEVES
Desembargadora – Relatora.