



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000448475

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000078-34.2023.8.26.0272, da Comarca de Itapira, em que é apelante BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelada JORGINA PINTO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) 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 CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 3814

APELAÇÃO Nº 1000078-34.2023.8.26.0272

APELANTE: BANCO C6 CONSIGNADO S.A.

APELADA: JORGINA PINTO

COMARCA: ITAPIRA

JUIZ(A): MÁRCIA HELENA BOSCH

Apelação cível. Contratos bancários. Empréstimo fraudulento. Operações não realizadas pela parte autora. Sentença de procedência. Defeito do serviço comprovado. Evidências de fraude. Responsabilidade bancária. Danos morais afastados. Sentença reformada para afastar os danos morais. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

A r. sentença (fls. 340/354) cujo relatório se adota, julgou a pretensão da parte autora nos autos de ação declaratória de inexistência de empréstimo nos seguintes termos do dispositivo: *“Ante o exposto e com estes fundamentos, JULGO PROCEDENTE a ação declaratória de inexistência de empréstimo e débito c.c. indenização por danos morais e materiais e pedido de tutela de urgência ajuizada por JORGINA PINTO contra C6 CONSIGNADO S.A. para: (i) conceder a tutela de urgência, a fim de determinar que o requerido se abstenha de realizar descontos no benefício previdenciário da autora quanto ao contrato de empréstimo consignado nº 010114556972, datado de 14.4.2022, bem como de inserir o nome da autora nos cadastros de proteção ao crédito, sob pena de multa diária no valor de R\$ 100,00 (cem reais), limitando-se ao valor máximo de R\$ 20.000,00*

(vinte mil reais); (ii) declarar a nulidade do contrato de empréstimo consignado nº 010114556972, datado de 14.4.2022, bem como a inexigibilidade dos débitos advindos dele; (iii) condenar o requerido a restituir à autora, de forma simples, os valores descontados em seu benefício do INSS relativamente a essa contratação, com correção monetária pela Tabela Prática do E. TJSP, a contar da data do desembolso e juros de mora de 1% ao mês incidentes desde a citação; e (iv) condenar o requerido a pagar R\$5.000,00 (cinco mil reais), a título de danos morais, esses corrigidos desde a data do arbitramento (Súmula 362 do C. STJ), e com juros moratórios de 1% ao mês, contados a partir da citação. Por força do princípio da sucumbência, o requerido arcará com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, esses fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação”.

Inconformada, a parte ré interpõe recurso de apelação (fls. 380/397), sustentando, em síntese, que (1) a contratação ocorreu de forma regular, com biometria facial e transferência de valores; (2) ausência de dano moral, ou desproporcionalidade do dano aplicado; (3) questionamentos acerca dos juros dos danos morais; (4) ausência de danos materiais e questionamentos acerca dos juros; (5) necessidade de compensação de valores.

Contrarrazões em fls. 404/419.

Preparo em fls. 398/399.

Autos remetidos a este Núcleo de Justiça em 2º Grau em 06 de março de 2025.

É O RELATÓRIO.

A parte autora ajuizou ação alegando que é analfabeta e possui um empréstimo consignado regularmente contratado com outra instituição bancária, de forma presencial. Contudo, constatou a existência de um segundo

empréstimo consignado, vinculado à parte ré, cuja contratação desconhece, no valor de R\$ 8.740,05, com descontos iniciados em maio de 2022 no valor mensal de R\$ 238,26. Ressaltou que o valor referente a esse contrato jamais foi creditado em sua conta e que, diante da situação, lavrou boletim de ocorrência relatando a fraude.

Em que pese a parte ré alegue que a contratação ocorreu de forma regular, existindo biometria facial e transferência de valores, nota-se inconsistências que sugerem a ocorrência de fraude e, portanto, o fortuito interno.

Veja-se que a parte autora alegou que o número de telefone celular utilizado durante todo o procedimento de verificação de segurança da contratação não lhe pertence, e a parte ré, por sua vez, não apresentou justificativa plausível para ter validado referido número como sendo de titularidade da autora.

Ressalte-se, inclusive, que o próprio “Formulário de Contestação” juntado pela parte ré revela que havia ciência da discrepância entre os números de telefone registrados nos sistemas de “Formalização” e “Bureau” (fl. 68). Ainda assim, mesmo diante dessa incongruência, a parte ré optou por prosseguir com a formalização do contrato.

Ademais, a fim de verificar se a parte autora foi beneficiária do empréstimo, em fl. 191, foi determinada, pelo juízo *a quo*, a expedição de ofício ao Banco Agibank, com a finalidade de que a instituição informasse a titularidade da conta corrente vinculada à agência 1, conta nº 15013421, especificando as circunstâncias de sua abertura, encaminhando, se existente, cópia do contrato de abertura com a respectiva assinatura, bem como o extrato das movimentações desde a data do crédito referente ao empréstimo consignado em 19/04/2022. A resposta ao referido ofício encontra-se acostada às fls. 213/332.

A resposta encaminhada pelo Banco Agibank ao ofício judicial reforça as alegações apresentadas pela parte autora, conferindo plausibilidade

à sua versão de que não recebeu os valores decorrentes do empréstimo consignado. Isso porque a instituição financeira não demonstrou de forma satisfatória a regularidade da abertura da conta bancária em nome da autora. A “Proposta de Abertura de Conta Corrente Pessoa Física” (fls. 330/332) apresenta apenas uma menção genérica de que o documento teria sido “assinado eletronicamente em 14-04-2022 às 12:44 via SMS com Biometria”, sem fornecer explicações técnicas, evidências complementares ou qualquer documentação que ateste de forma inequívoca a legitimidade da assinatura eletrônica e a efetiva vinculação da conta à parte autora.

Além disso, o horário registrado na assinatura eletrônica do contrato de abertura de conta junto ao Banco Agibank —às 12h44 do dia 14/04/2022 — reforça a tese da parte autora de que foi alvo de uma ação fraudulenta perpetrada por terceiros, haja vista que, ainda no mesmo dia, poucas horas mais tarde, precisamente às 18h47, foi realizada a formalização do contrato de empréstimo consignado com a parte ré, o que indica uma possível articulação fraudulenta, evidenciando que ambos os atos teriam ocorrido de forma coordenada, sem a ciência ou consentimento da parte autora (fls. 38 e 332).

Outrossim, o extrato bancário acostado às fls. 327/329 revela fortes indícios de irregularidade, ao demonstrar que, imediatamente após o crédito oriundo do empréstimo consignado, houve uma série de transferências via PIX realizadas de forma intensa e contínua, até que os recursos fossem retirados da conta vinculada ao Banco Agibank em um curto intervalo de tempo. Tal movimentação atípica reforça a suspeita de fraude.

Evidente a responsabilidade objetiva da parte ré, conforme entendimento do STJ: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”* (tema 466 e súm. 479).

No que concerne aos danos morais, vale dizer que o

dano moral se revela na repercussão de índole não patrimonial da conduta ofensiva. Em outras palavras, traduz em consequências que afetem contexto social, familiar, econômico, comunitário da vítima.

A responsabilidade civil está alicerçada no princípio de que ninguém pode prejudicar o interesse ou o direito de outra pessoa sem ser responsabilizado. O dever de indenizar decorre do preceito contido no artigo 5º, X, da Constituição Federal, que determina serem invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, garantindo o direito à indenização por dano material ou moral decorrente de sua violação.

Conforme definição de Maria Helena Diniz:

“O dano moral vem a ser a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa natural ou jurídica (CC, art. 52; Súmula 227 do STJ), provocada pelo fato lesivo. Qualquer lesão que alguém sofra no objeto de seu direito repercutirá, necessariamente, em seu interesse; por isso, quando se distingue o dano patrimonial do moral, o critério de distinção não poderá ater-se à natureza ou índole do direito subjetivo atingido, mas ao interesse, que é pressuposto desse direito, ou ao efeito da lesão jurídica, isto é, ao caráter de sua repercussão sobre o lesado, pois somente desse modo se poderia falar em dano moral, oriundo de uma ofensa a um bem material, ou em dano patrimonial indireto, que decorre de evento que lesa direito da personalidade ou extrapatrimonial, como, p.ex., direito à vida, à saúde, provocando também um prejuízo patrimonial, como incapacidade para o trabalho, despesas com tratamento” (Curso de Direito Civil Brasileiro – vol. 7: Responsabilidade civil. 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2014, páginas 108-110).

Em verdade, nem toda situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento justificará reparação, mas apenas aquelas situações suficientemente graves para comprometer a dignidade humana em seus diversos aspectos.

O dano moral é aquele que afeta a reputação, o crédito, o bom nome profissional e o conceito social da pessoa, resultando em dor profunda e grande tristeza. Portanto, considera-se dano moral indenizável a dor subjetiva e interna que, escapando à normalidade do cotidiano do indivíduo médio, cause uma ruptura em seu equilíbrio emocional, interferindo significativamente em seu bem-estar.

Entretanto, no presente caso, não há dano moral indenizável. Isso porque, embora inegavelmente desfavorável o evento sofrido pela parte autora, não restou evidenciado que tenha acarretado abalo moral suficiente para ensejar a indenização pleiteada.

Nesse sentido, os fatos relatados no caso em tela não são capazes de afetar profundamente a ordem psíquica e moral da parte autora, tratando-se, em verdade, de mero aborrecimento, não sendo cabível indenização moral.

Quanto aos danos materiais, considerando o ato ilícito, estes são devidos. Além disso, a sentença corretamente observa a Súmula 54 do STJ.

Em relação à compensação de valores, veja-se que o crédito do empréstimo foi completamente retirado da conta bancária via transferências fraudulentas (fls. 327/329). Logo, não é possível autorizar a compensação, haja vista a inexistência de valores em posse da parte autora.

Portanto, voto para reformar a sentença apenas a fim de afastar os danos morais. As custas deverão ser repartidas entre as partes. Ademais, fixo honorários de 15% sobre o valor da condenação ao patrono da parte autora e ao patrono da parte ré, observada a gratuidade.

A oposição de embargos de declaração fora das



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

Isto posto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator