



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000449880

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003558-62.2023.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante BANCO C6 S/A, é apelado JOÃO OSTELONICE CARRENHO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PAULO TOLEDO E PEDRO FERRONATO.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

GILBERTO FRANCESCHINI

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

APELAÇÃO Nº 1003558-62.2023.8.26.0161

APELANTE: BANCO C6 CONSIGNADO S.A.

APELADA: JOÃO OSTELONICE CARRENHO

ORIGEM: 3ª VARA CÍVEL DE DIADEMA

JUIZ(A) DE DIREITO: DR(A). RODRIGO SOUSA DAS GRACAS

VOTO 590

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO.
CONTRATOS BANCÁRIOS. PARCIAL
PROVIMENTO AO RECURSO DA RÉ.**

I. Caso em Exame

1. Recurso de apelação interposto por Banco C6 Consignado S.A. contra sentença que anulou contratos bancários e declarou inexigíveis as cobranças, condenando o réu à restituição em dobro das parcelas descontadas e ao pagamento de indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco em relação à fraude ocorrida e a adequação do valor da indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir

3. A relação entre as partes é de consumo, com responsabilidade objetiva do banco por falha na segurança, e perfil de consumo que destoia do usual.

4. A indenização por danos morais foi reduzida de R\$ 7.000,00 para R\$ 3.000,00, considerando a razoabilidade e proporcionalidade. Foi determinada a compensação de R\$ 522,17, valor remanescente dos empréstimos.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento:

1. Responsabilidade objetiva do banco por falha na segurança. 2. Redução do valor da indenização por danos morais e compensação de valor remanescente.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3, I e II.

Instrução Normativa 28/2008 do INSS.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Lei 14.905/24.
Súmula 362 e 54 do STJ.
Súmula 326 do STJ.

Jurisprudência Citada:
TJSP, Apelação Cível 1012630-57.2023.8.26.0037,
Rel. Roberto Mac Cracken, 22ª Câmara de Direito
Privado, j. 27.03.2024.
TJSP, Apelação Cível 1001967-65.2023.8.26.0161,
Rel. Roberto Mac Cracken, 22ª Câmara de Direito
Privado, j. 30.04.2024.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **BANCO C6 CONSIGNADO S.A.**, contra a r. sentença de fls. 340/346 e 367, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos iniciais nos autos da ação proposta por **JOÃO OSTELONICE CARRENHO**, para o fim de anular os contratos de números 010118207230, nº 010117983399 e 010118634222, e declarar inexigíveis as cobranças decorrentes dos referidos contratos; bem como condenar o réu à restituição, em dobro, das parcelas descontadas do benefício previdenciário do autor; e para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 7.000,00. E, ainda, ao pagamento de verba honorária de 10 % sobre o valor da condenação.

Alega a parte recorrente, em síntese, que é caso de responsabilidade exclusiva de terceiro, bem como da própria consumidora; que não participou do golpe que o autor foi vítima; que inexistiu falha na prestação do serviço bancário. Ademais, sustenta a improcedência dos danos morais, a aplicabilidade da Instrução Normativa 28 do INSS, bem como a devolução da quantia de R\$ 522,17 a título de compensação.

Contrarrazões apresentadas (fls. 400/406).

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 412).

É o relatório.

A relação estabelecida entre as partes cuida-se de relação de consumo, uma vez que o apelante se enquadra como fornecedor de serviços bancários e o apelado como destinatário final, na forma dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

No caso, o autor realizou operação de empréstimo de R\$ 25.420,58 quando se aposentou. Ocorre que em 08/12/2022 soube da existência de dois outros empréstimos não celebrados: um no valor de R\$ 6.101,59, e outro na quantia de R\$ 5.000,00.

No dia seguinte, recebeu mensagem em seu telefone, de um suposto preposto do banco (fraudador), que detinha seus dados pessoais, bem como dos empréstimos, e oferecia taxas menores aos contratos. Para isso, seria necessário estornar os valores creditados em sua conta, devolvendo-os ao Banco, para que depois fossem novamente depositados na conta do autor. O estorno foi feito, e o destinatário que constou no recibo de transferência foi “BANCO C6 SA” (fls. 28/29)

Ocorre que se cuidava do golpe de falsa central de atendimento, em que estelionatários se passam por funcionários de instituições financeiras, com o objetivo de ganhar a confiança e obter vantagens dos correntistas.

No contato, o golpista conseguiu convencer o recorrido a seguir procedimento para estornar os valores, quando em verdade foram realizadas movimentações bancárias não desejadas.

Ainda, ao verificar que havia sido vítima de fraude, o apelado lavrou Boletim de Ocorrência (fls. 32/33), demonstrando a sua boa-fé, porém não logrou em cancelar o empréstimo.

A instituição financeira deveria ter considerado a divergência entre o valor das transações e o perfil de consumo do autor. É certo que foi juntado extrato bancário de outra instituição, mas é possível verificar que o padrão de consumo, atrelado aos módicos rendimentos de aposentadoria, R\$ 1.674,00 (fls. 67) revelam que suas transações são de pequena monta (fls. 41/60), enquanto as transações impugnadas (fls. 28/31) representam elevadas quantias.

Quanto ao ônus da prova, nota-se que a alegação da consumidora é verossimilhante, calcada no que hodiernamente ocorre e amparada por documentos: boletim de ocorrência (fls. 32/33), comprovantes de transferências bancárias (fls. 28/31), e dos empréstimos realizados (fls. 71/121).

Em razão da alegação do autor de não ter contratado os referidos empréstimos junto ao Banco réu, passou a ser ônus da fornecedora de serviços a prova da regularidade do negócio jurídico.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Embora o réu alegue que não concorreu para o evento danoso, vez que a fraude foi perpetrada por terceiro e por culpa exclusiva da vítima, restou demonstrado vício no sistema de segurança.

A instituição financeira tinha o condão de evitar a fraude, e não o fez por falta de cautela, porquanto não efetuou o devido bloqueio de operações suspeitas e consecutivas a tempo de evitar prejuízos à autora. Ademais, os fraudadores tinham dados pessoais do autor. Observa-se que é dever do Banco a guarda dos dados de seus clientes.

Inegável, pois, responsabilidade objetiva da instituição financeira, decorrente do risco da atividade, que não é afastada por ato fraudulento de terceiro ou culpa da vítima, nos termos do artigo 14, § 3, I e II do Código de Defesa do Consumidor.

Nesses casos, sabe-se que a responsabilidade é objetiva, consoante o disposto na Súmula 479, 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*”.

Nesse mesmo sentido, veja-se julgado do E. Tribunal de Justiça de São Paulo:

BANCÁRIO. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO CONTRATUAL C/C DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de procedência parcial. RECURSO DA DEMANDADA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSFERÊNCIAS REALIZADAS EM FAVOR DOS GOLPISTAS. Alegação de ausência de responsabilidade, posto que os prejuízos decorreram de culpa exclusiva da autora e dos terceiros fraudadores. Desacolhimento. Apelante que não se desincumbiu de seu ônus de esclarecer a origem das transações mediante registros disponíveis em seus sistemas, tais como o canal e dispositivo utilizados nas transferências, e se houve uso de senha pessoal da autora. Prevalência da narrativa autoral de que as transações foram realizadas por terceiros em ambiente alheio à sua ingerência, mediante falha de

segurança da instituição de pagamentos. DANOS MORAIS. Pretensão de afastamento. Descabimento. Reconhecem-se os consideráveis transtornos percebidos pela autora, que sofreu o desfalque de quantia substancial em sua conta bancária, sem o devido amparo pelo banco. Sentença mantida por todos os seus fundamentos - art. 252 do RITJSP. Apelo não provido. (TJSP; Apelação Cível 1065496-90.2023.8.26.0506; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Preto - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/04/2025; Data de Registro: 30/04/2025)

Nesse sentido, necessário reconhecer a falha na prestação do serviço e a consequente responsabilidade objetiva da instituição financeira, como bem apontou a r. sentença (fls. 341/342):

O autor alega ter sido contatado por correspondente bancário do réu, que lhe ofereceu - no dia seguinte à ocorrência de dois empréstimos de que não tinha conhecimento - proposta de renegociação dos contratos de empréstimo em questão, com a redução das parcelas.

Aceita a proposta, seguiu o autor com as orientações que lhe foram passadas pelo suposto gerente do banco - o qual, aliás, contatou o autor por meio do próprio telefone da instituição - e, nesse contexto, o autor efetuou a transferência, ao beneficiário indicado pelo preposto do banco, dos valores previamente creditados, em sua conta, em razão dos empréstimos.

É importante salientar que, em que pese efetuada a transferência para uma pessoa física (CPF), a conta destinatária da referida operação possuía o mesmo nome da instituição bancária com quem o autor contraiu os empréstimos: Banco C6 S/A.

Todavia, ao tentar solucionar o problema em questão,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

o banco réu limitou-se a afirmar ao autor que “[...] ao realizar a devolução do valor, não conseguimos identificar que foi para o nosso Agente de vendas responsável pela operação” (fls. 26/27).”

No mais, o apelante alega que a Instrução Normativa de nº 28/2008 do INSS/PRES proíbe a contratação de empréstimos, por parte de aposentados, que possuem como assinatura a validação por biometria facial.

Trata-se de afirmação dissociada dos fundamentos da sentença. Na verdade, a r. sentença não faz referência a tal situação, inclusive, mencionou expressamente o contrário (fls. 343):

“Não se nega a validade do empréstimo por meio eletrônico, através de biometria facial, já reconhecida em vários julgados do Tribunal de Justiça de São Paulo, em consonância com o art. 3º da Instrução n. 28/2008 INSS que prevê a autorização desse tipo de contratação”.

Assim, verifica-se que a contratação através desse meio de autenticação é possível, desde que, evidentemente, não se trate de fraude.

Quanto aos danos morais, estão devidamente configurados, tendo em vista a contratação irregular e os consequentes descontos indevidos realizados no seu benefício previdenciário.

Assim, configurada violação a seus direitos da personalidade, pois fizeram com que fosse privado de valores que têm caráter alimentar.

O empréstimo nº 010117983399 gerou descontos de R\$ 135,92 desde 8/12/2022 (data de inclusão no benefício previdenciário); enquanto o contrato nº 010118634222, incluso na mesma data, gerou descontos de R\$ 167,00. Como o pedido de tutela de urgência foi indeferido (fls. 302), os descontos atualmente persistem. Ainda, observa-se que a demanda foi ajuizada em 21/03/2023, a indicar célere diligência da parte autora na resolução do litígio.

Contudo, o valor arbitrado em sentença de R\$ 7.000,00 se mostra excessivo às peculiaridades do caso, sendo adequado o arbitramento do quantum indenizatório em R\$ 3.000,00, valor esse atento aos parâmetros da razoabilidade e proporcionalidade, e não representando enriquecimento sem causa.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Quanto ao termo inicial ventilado no apelo, a correção monetária da condenação por danos morais deve incidir desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora a contar do primeiro desconto indevido, por compreender responsabilidade extracontratual (Súmula 54 do STJ).

Diante da entrada em vigor da Lei 14.905/24, a correção monetária será calculada pela variação do IPCA (amplo) e os juros moratórios pela Taxa Selic descontada a variação do IPCA, desconsiderando-se eventuais juros negativos.

Insta consignar que a procedência/improcedência do pedido de indenização por danos morais que conduz à condenação em sucumbência, comporta incidência da Súmula 326 do STJ: *“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”*.

Por fim, nota-se que a parte apelada realizou três transferências bancárias no valor total de R\$ 36.000 (fls. 28/31); ocorre que o valor total dos empréstimos tem o montante de R\$ 36.522,17 (fls. 71/121). Assim, resta comprovado que há o valor remanescente de R\$ 522,17 com a parte recorrida.

Dessa forma, se faz necessária a compensação desse valor, sob pena de enriquecimento ilícito. Por isso, determino seja deduzido o valor de R\$ 522,17 da quantia a ser devolvida à autora, devidamente atualizado desde 08/12/2022, data do empréstimo fraudulento, referente à cédula de crédito bancária 010118634222 (fls. 105).

Logo, dou parcial provimento ao recurso da ré para reformar a r. sentença no que diz respeito ao valor indenização, que deve ser reduzido ao patamar de R\$ 3.000,00. E, ainda, deverá haver compensação do valor de R\$ 522,17, a ser realizada quando da devolução dos valores à autora.

Fica mantida a condenação às verbas de sucumbência, devendo o réu arcar com as custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios no patamar adotado.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que *“é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.”* (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Ante o exposto, **meu voto é para DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso da ré**, nos termos da fundamentação lançada.

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR