



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000449258

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009343-91.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelada JONACY MINERVINA DA CONCEICAO (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: "Negaram provimento ao recurso. 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), PEDRO FERRONATO E MARA TRIPPO KIMURA.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO

RELATOR

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1009343-91.2023.8.26.0100

Apelante: Banco C6 Consignado S/A

Apelado: Jonacy Minervina da Conceicao

Comarca: São Paulo

Voto nº 1.948

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL.

I. CASO EM EXAME: Discute-se a ocorrência de fraude bancária em razão da ocorrência de transações bancárias não reconhecidas pela parte autora após contato com suposto representante da parte ré. Ação julgada procedente. Apela a instituição financeira pretendendo a reforma do julgado ou, subsidiariamente, redução ou afastamento da indenização por danos morais, compensação dos valores mutuados e alteração do termo inicial dos juros moratórios.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) Verificar se houve falha na prestação de serviços bancários que justifique a responsabilidade do banco réu pelos danos sofridos pela autora. (ii) Determinar se a autora tem direito à indenização por danos morais e o montante a ser fixado. (iii) Direito à restituição ou compensação dos valores disponibilizados. (iv) Termo inicial dos juros moratórios da indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR: (i) a relação entre as partes é de consumo. (ii) fraude na contratação bem demonstrada pela parte autora, da qual decorrem a inexistência do ajuste e inexigibilidade dos valores. (iii) falha na segurança dos serviços e responsabilidade objetiva caracterizados. Responsabilidade do apelante reconhecida. (iv) inexistência de direito à restituição ou compensação por conta das transferências efetuadas de boa fé ao fraudador (v) Dano moral configurado. Indenização devida e fixada com moderação. (vi) Mantido o termo inicial dos juros moratórios desde a citação, diante da impossibilidade de reformatio in pejus pois seriam devidos desde o primeiro desconto indevido, por se tratar de ilícito extracontratual.

IV. DISPOSITIVO: Recurso desprovido.

Trata-se de ação indenizatória, julgada procedente pela r. sentença de fls. 264/272, cujo relatório adoto, a qual declarou nula a Cédula de Crédito Bancária nº 010110077078, tornando definitivos os efeitos da tutela de urgência concedida, condenou o réu na restituição dos valores indevidos

descontados e ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 5.000,00.

Apela a parte ré, defendendo, em síntese a legitimidade da contratação digital com biometria facial da parte autora, bem como apontou a disponibilização do crédito do empréstimo contratado em conta corrente de sua titularidade requerendo, assim, a improcedência dos pedidos iniciais. Subsidiariamente, requer a redução do montante arbitrado a título de danos morais, que os juros incidam desde o arbitramento e não desde a citação e que o valor mutuado seja objeto de compensação ou ressarcimento.

Recurso tempestivo e devidamente preparado. Contrarrazões apresentadas (fls. 309/312).

Houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A) Da existência de fraude

Cumpre destacar, desde logo, que a relação existente entre as partes é de consumo e a versão da parte autora, hipossuficiente, se mostra verossímil, o que autoriza a inversão do ônus da prova.

Ademais, ainda que assim não fosse, compete à instituição financeira provar fato impeditivo do direito da parte contrária, nos termos do artigo 373, inciso II do CPC, ou seja, comprovar a regularidade da contratação, eis que a parte autora não tem como demonstrar fato negativo, ou excludente de responsabilidade, ônus do qual não se desincumbiu.

Senão, vejamos.

Conforme relatado pela parte autora, foi ela, em 21/06/2021, surpreendida com uma mensagem via WhatsApp de uma pessoa que se identificou como funcionária da central de atendimentos do banco réu informando que o motivo

do contato se deu por ter verificado a aquisição de um empréstimo consignado em seu nome e necessitava confirmar tal contratação.

Informou a autora que não havia contratado qualquer empréstimo e solicitou providência para o cancelamento. Em seguida, foi contatada por outra suposta representante do banco réu que passou a orientá-la como proceder para realizar o cancelamento do crédito consignado, encaminhando para autora um link para reconhecimento facial.

Contudo, segundo a requerente, ao invés de obter o cancelamento, realizou-se a contratação de um empréstimo no valor de R\$ 14.599,00 não solicitado.

Ainda de acordo com a requerente, a mesma representante entrou novamente em contato informando que para o cancelamento da operação seria necessária a devolução do valor creditado, o que se daria por meio de boleto bancário, os quais foram pagos pela parte autora no valor total da operação.

Com este procedimento, a fraude restou configurada, pois utilizando-se indevidamente da documentação e dados fornecidos pela autora e dos procedimentos por ela adotados na confiança de que tratava com prepostos dos réus, os fraudadores firmaram o empréstimo ora impugnado e a pretexto de proceder ao seu cancelamento, emitiram boleto falso, pago pela autora, apropriando-se do montante que havia sido emprestado.

Para a prova de suas alegações a parte autora juntou os boletos enviados pela suposta representante (fls. 34/35), bem como o comprovante de pagamento dos boletos (fls. 36/37), cópias das mensagens trocadas com as supostas representantes (fls. 38/53) e extrato do INSS indicando a contratação do empréstimo debatido (fl. 57).

Tal narrativa e os documentos que a acompanharam fornecem prova suficiente da fraude da qual a requerente foi vítima.

O envio de *selfie* e documentos pessoais da parte autora se deu, como visto, no contexto da fraude da qual aquela foi vítima, o mesmo ocorrendo com a posterior assinatura do contrato, de forma que tais documentos se mostram insuficientes para afastar a fraude.

Aliás, neste ponto, vale repetir o decidido em 1o. Grau:

"Apesar da assinatura física pela autora após a impressão do contrato, o procedimento se desenvolveu de forma virtual, pelo sistema eletrônico do banco, conforme narrou a autora. E, neste sentido, as conversas de Whatsapp corroboram que a autora foi vítima de fraude para a contratação on-line.

Outrossim, na sequência, a autora efetuou o pagamento dos boletos falsos acreditando tratar da devolução do valor do empréstimo indevidamente depositado na sua conta corrente, uma vez que não tinha interesse de contratar um empréstimo consignado no seu benefício do INSS.

Com efeito, por meio dos prints de conversas do aplicativo Whatsapp é possível verificar que a autora manteve contato de pessoas (Patrícia e Geovana), que se passaram por funcionárias do banco réu, as quais lhe informaram que precisava realizar o pagamento de dois boletos no valor de R\$ 7.299,50 para cancelamento de empréstimo consignado realizado em seu nome no banco requerido de R\$ 14.581,23 (fls. 38/53 e fls.110/124); que, entretanto, os boletos pagos estavam em nome de terceiro, Erick da Silva Oliveira, com conta mantida no Banco réu.

Restou, pois, demonstrado que induzida por provocação de terceiro fraudador que, como por ela relatado, apresentou-se como preposto do banco requerido, a orientou a acessar um link para envio de *selfie* e o pagamento de boletos, a fim de realizar, supostamente, o cancelamento da operação por ela não contratada.

Demonstrada a fraude, decidiu corretamente o Juízo de 1o. Grau pela inexistência da relação jurídica e inexigibilidade dos valores dela decorrentes.

B) Da responsabilidade da instituição financeira.

Não se pode ignorar que a modalidade de fraude versada nos autos tem se tornado cada vez mais corriqueira e cabe à instituição bancária desenvolver mecanismos aptos a afastá-la, o que não se verificou no caso concreto.

Ora, a relação jurídica discutida nos autos caracteriza relação de consumo e é sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor que no seu artigo 14 estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1.º desse dispositivo define o que seja serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3.º do mesmo artigo prevê como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Cabe ao fornecedor, por aplicação do Código de Defesa do Consumidor, o ônus de comprovar a culpa exclusiva do consumidor e a idoneidade de seu sistema de segurança que, no caso concreto, se mostrou falho.

Deveras, em análise da documentação trazida aos autos (fls. 34/37), verifica-se que os fraudadores tiveram acesso ao sistema do requerido e por meio dele lograram firmar ajuste obtido de forma fraudulenta, o que revela indisfarçável falha de segurança dos serviços disponibilizados, o que afasta a alegação de culpa exclusiva da parte autora ou de terceiros ou de responsabilidade civil do Estado.

Tampouco houve fortuito externo ou justa causa para redução da responsabilidade do fornecedor, eis que, tratando-se de relação de consumo, vige o princípio da reparação integral, de forma que a culpa concorrente em nada interfere no direito ao ressarcimento.

Acrescento, outrossim, que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade do apelante, deve equiparar-se ao caso fortuito externo, isto é,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço. No caso dos autos, a atuação fraudulenta do terceiro somente teve sucesso porque para ela concorreu o requerido, de forma que, além das falhas apontadas, devem os fatos serem considerados como fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Por essas razões, de rigor imputação à parte ré do dever de restituir o valor das operações financeiras efetuadas mediante fraude e reparação dos danos causados.

Sobre o tema, foi publicada a Súmula nº 479 do STJ de seguinte redação:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

No mesmo sentido, precedente desta Corte:

Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c/c pedido de tutela antecipada, repetição do indébito e condenação por danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Súmula 297 do C. STJ. Golpe praticado por estelionatários, com utilização de link legítimo da instituição financeira, enviado por aplicativo WhatsApp. Falha na prestação dos serviços. Configurada. Posterior pagamento de boleto falso encaminhado pela mesma pessoa. Entendimento do enunciado 12 deste Tribunal. Fraude que poderia ter sido evitada se o sistema da ré tivesse funcionado a contento e identificado a intervenção de terceiros. Inexistência da contratação reconhecida. Devolução dos valores descontados do benefício previdenciário que era mesmo de rigor. Compensação com o valor do "bônus" existente na conta-corrente da autora que deve ocorrer em fase posterior. Sentença minimamente reformada. Recurso minimamente provido. (TJSP, Apelação Cível 1004553-70.2022.8.26.0368, Rel. Des. Hélio Nogueira, 22ª Câmara de Direito Privado, julgado em 01/09/2023, DJe de 01/09/2023)

Assim, comprovada a fraude da qual a parte autora foi vítima e demonstrada a falha dos serviços da instituição financeira, que para ela concorreu,

era o caso de se acolher a pretensão inicial para o fim de se determinar repetição dos valores discutidos.

Nesse sentido:

RESPONSABILIDADE CIVIL Instituição financeira Assalto/sequestro relâmpago Presença responsabilidade do banco pela transação indevida Desrespeito ao perfil do correntista - Defeito na prestação do serviço Ocorrência de nexo de causalidade entre a conduta do banco e o dano sofrido pelo autor, mesmo tendo em vista que o fato ocorreu por culpa de terceiro Ação procedente em parte Recurso não provido. (TJ/SP, Apelação Cível 1070115- 93.2018.8.26.0100, Rel. Des. Maia da Rocha, 21ª Câmara de Direito Privado, julgado em 13/12/2019).

"RESPONSABILIDADE CIVIL. Dano material. Transferências via PIX. Transações não reconhecidas. Legitimidade passiva das apelantes configurada. Ônus das rés, do qual não se desincumbiram, de provar que as operações foram realizadas de forma lícita. Fraude caracterizada. Responsabilidade objetiva. Inteligência do art. 927, parágrafo único, do CPC. Sentença mantida. Recurso não provido" (TJSP, Apelação Cível nº 1134370-21.2022.8.26.0100, Rel. Des. Maia da Rocha, 21ª Câmara de Direito Privado, julgado em 29/09/2023).

Imperiosa, portanto, a restituição dos valores indevidamente subtraídos da conta da autora, como bem determinado pela r. sentença.

C) Da indenização por danos morais

A existência do dano moral é, também, evidente.

Ainda por conta do ocorrido, a parte autora ficou privada de valor significativo e precisou se valer do Poder Judiciário para obter o devido ressarcimento.

Os descontos, aliás, foram significativos e incidiram sobre verba alimentar e que se revelava indispensável para a subsistência da requerente.

A falha em questão causou intranquilidade, insegurança e dissabores que extrapolam a esfera dos meros aborrecimentos, justificando a

imposição de sanção reparatória, inclusive para que a ré seja mais diligente em situações semelhantes.

No mais, tortuosa é a tarefa do magistrado de fixar o valor a título de indenização por dano moral, porquanto pela própria essência do instituto tal dano não é aferível de forma objetiva, relacionando-se com caracteres ligados ao direito da personalidade, etéreos e imateriais.

Doutrina e jurisprudência, com o passar dos anos, consentiram que a indenização deve servir a um duplo propósito, sendo o primeiro compensatório ou lenitivo para o ofendido como forma de minorar o sofrimento a que foi submetido. O segundo, de servir como penalização ao ofensor, de modo a dissuadi-lo de condutas similares no futuro, evitando a reiteração do ilícito. Atentando a tais parâmetros ou escopos, o valor da indenização devida fixado pela r. sentença se mostrou razoável e proporcional ao evento narrado nos autos e deve ser mantido.

D) Do termo inicial dos juros moratórios da indenização por danos morais

Não é o caso de se alterar o termo inicial da incidência dos juros sobre a indenização por danos morais.

Como a hipótese dos autos se tratou de ilícito extracontratual, os juros moratórios deveriam incidir desde o primeiro desconto e não desde a citação, como determinado no julgado, ou desde o arbitramento, como requerido no apelo.

Contudo, como não se admite *reformatio in pejus*, é o caso de se manter o decidido na sentença recorrida.

E) Do direito à compensação/restituição

Embora a o banco apelante tenha comprovado a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

transferência dos valores mutuados, totalizando R\$ 14.581,23, a parte autora não se beneficiou dessa importância pois consoante documentos de fls.34/37, R\$ 14.598,00 foram transferidos, de boa fé, aos fraudadores, a título de restituição do empréstimo e este montante, prejuízo decorrente da fraude, deve ser suportado pela instituição financeira e não pela requerente, vítima da falha na prestação dos serviços.

Portanto, não merece provimento o recurso apresentado.

Visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso e majora-se a verba honorária para 15% do valor da condenação.

PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO

Relator