



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000214534

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001544-55.2023.8.26.0404, da Comarca de Orlândia, em que são apelantes SOPHIA CAVALCANTI (JUSTIÇA GRATUITA), BANCO C6 CONSIGNADO S/A e CARNEIRO SERVICOS ESCRITURAIS LTDA., é apelado MARCO ANTONIO FERNANDES OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E RICARDO HOFFMANN.

São Paulo, 13 de março de 2026.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1001544-55.2023.8.26.0404
Apelante: Sophia Cavalcanti e outros
Apelado: Marco Antonio Fernandes Oliveira
Foro e vara de origem: Foro de Orlandia/2ª Vara

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÕES CÍVEIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. BOLETO FRAUDULENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. FALHA NA SEGURANÇA DOS SERVIÇOS. RESTITUIÇÃO DE VALORES. DANOS MORAIS. RECURSOS DESPROVIDOS.

I. CASO EM EXAME

1. Ação declaratória de nulidade c/c indenização por danos morais e materiais movida por aposentado contra banco, correspondentes bancários e beneficiária de depósitos fraudulentos. Alega que os requeridos obtiveram seus dados pessoais e bancários e se favoreceram de empréstimos contratados ilegalmente em seu nome. Proferida sentença reconhecendo a inexistência do negócio jurídico, determinando a cessação dos descontos em benefício previdenciário, a restituição simples dos valores indevidamente pagos, inclusive quantia desviada mediante boleto falso, e a condenação solidária dos réus ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 2.000,00. Apela o banco e o correspondente bancário pela improcedência dos pedidos e, subsidiariamente, pela compensação das condenações.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. Há três questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira responde objetivamente por fraude consistente no pagamento de boleto falso quando terceiros detêm dados sigilosos do contrato; (ii) estabelecer se há culpa exclusiva do consumidor apta a afastar a responsabilidade dos réus; (iii) determinar se é cabível a compensação das condenações com valores inicialmente creditados na conta do autor em razão dos empréstimos.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. A fraude ocorreu no âmbito da atividade bancária, pois os estelionatários possuíam dados pessoais e contratuais precisos do autor, o que evidencia falha na segurança do sistema dos fornecedores de serviços financeiros. Logo, a utilização indevida de dados sigilosos para emissão de boleto fraudulento caracteriza fortuito interno, não afastando a responsabilidade da instituição financeira, conforme Súmula 479/STJ.

5. A co-requerida beneficiária das transferências não apresentou justificativa verossímil para o recebimento dos valores, respondendo civilmente, ainda que por omissão culposa, nos termos dos arts. 186 e 927 do Código Civil.

6. Os danos materiais estão demonstrados pelos comprovantes de pagamento, sendo devida a restituição dos valores indevidamente descontados e do montante pago em razão do boleto fraudulento.

7. O dano moral é presumido em hipóteses de fraude bancária com descontos indevidos em benefício previdenciário, sendo razoável e proporcional a indenização fixada.

8. Inviável a compensação das condenações com valores creditados na conta do autor, pois tais quantias não foram por ele usufruídas, tendo sido integralmente desviadas para conta de terceiro em decorrência da falha de segurança bancária.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recursos desprovidos.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º e 14, § 3º, II; CC, arts. 186, 406, § 1º, e 927; CPC/2015, arts. 85, §§ 2º e 11.

Os argumentos apresentados nos recursos já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

"Vistos. MARCO ANTÔNIO FERNANDES OLIVEIRA ajuizou a presente ação declaratória c/c indenização por danos morais e reparação por danos materiais contra BANCO C6 CONSIGNADOS, OPÇÃO CERTA EMPRÉSTIMOS, CARNEIRO SERVIÇOS ES e SOPHIA CAVALCANTI. Alegou o autor que após receber mensagens do BANCO C6 CONSIGNADOS, via SMS, clicou no link indicado para ser atendido no whatsapp e foi direcionado para o contato telefônico da correspondente bancária OPÇÃO CERTA EMPRÉSTIMOS, no qual solicitou uma simulação de empréstimo consignado no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) em 07 de novembro de 2022. Ofereceram-lhe o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a ser pago em parcelas de R\$ 270,00 e o autor concordou. Relatou que ao enviarem-no o link para assinatura do contrato, em 17 de novembro de 2022, viu que constava como correspondente bancária a empresa CARNEIRO SERVIÇOS ES. Por conta de empecilhos na contratação do empréstimo devido ao período de carência do autor no INSS, ele optou por cancelar a contratação. Disse que dois meses depois, foi surpreendido com duas transferências bancárias no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) cada, feitas pelo BANCO C6 CONSIGNADOS. Entrou em contato com o banco que lhe informou que seu empréstimo tinha sido de R\$ 20.031,14 (vinte mil e trinta e um reais e catorze centavos). Ele pediu pelo cancelamento. O autor consignou que devido a uma dívida uma das transferências havia sofrido um desconto de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais). Ele procedeu à devolução dos R\$ 16.000,00 (dezesesseis mil) por meio de um código de barras enviado. Disse que um dos contratos seria refeito com a liberação de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) em sua conta. Ao transferir o valor acordado, constatou que o código de barras tinha como destinária SOPHIA CAVALCANTI, vinculada ao Mercado Pago Representações Ltda. O autor relatou que foi conferir seu benefício previdenciário e viu que os dois descontos de R\$ 271,83 permaneciam e que haviam sido incluídos em 18 de janeiro de 2023. O autor entrou em contato com o banco por diversas vezes, porém não conseguiu resolver o problema. Alegou responsabilidade objetivas dos requeridos. Requereu a antecipação da tutela para suspender os descontos, sob pena de multa diária em caso de descumprimento, o arresto cautelar na conta dos requeridos no valor de R\$ 16.000,00 (dezesesseis mil reais), bem como declaração de nulidade dos débitos, devolução das quantias pagas e indenização por danos morais de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais). Juntou documentos (fls. 38/191). Decisão deferiu a gratuidade de justiça ao autor e o pedido liminar às fls. 192/193. O BANCO C6 CONSIGNADO S.A. apresentou contestação às fls. 208/239. Relatou o cumprimento da liminar e solicitou a retificação de seu nome no polo passivo para BANCO FICSA S.A. Alegou que emitiu ao autor em 17/11/2022 duas cédulas de créditos bancários (CCB) n.010117974044 e 010117974211 no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) cada a serem pagas em 84 parcelas de R\$ 271,83 cada, tendo as duas contratações ocorrido de forma digital, com a captura de biometria facial e prova de vida do consumidor. Disse que o autor pagou um boleto que não foi emitido pelo banco e que há em seu sítio eletrônico um validador de boletos para verificar a legitimidade do título emitido, e que neste caso, não foi emitido pelo banco. Aduziu que a prova de

conversas no whatsapp juntada pelo autor não apresenta autenticidade eletrônica. Disse que o dano alegado pelo autor não possui nexos de causalidade com o serviço prestado pelo banco e que não é caso de fortuito interno, já que o requerente pagou um boleto emitido por terceiro. Alegou que a contratação dos empréstimos foi legítima. Negou a ocorrência de danos materiais e morais. Juntou documentos (fls. 240/377). O requerido CARNEIRO SERVIÇOS ESCRITURAIS LTDA. apresentou contestação às fls. 384/401. Alegou, preliminarmente, ilegitimidade passiva. No mérito, disse que somente intermediou a contratação dos empréstimos e que o autor age com má-fé pois recebeu dinheiro em sua conta e repassou a terceiros por vontade própria. Negou a ocorrência de danos morais. Requereu a improcedência dos pedidos e multa ao autor por litigância de má-fé. Juntou documentos (fls. 402/407). A requerida SOPHIA CAVALCANTI apresentou contestação às fls. 431/444. Alegou ilegitimidade passiva. Aduziu que não praticou nenhum ato em desfavor do autor e que o autor não teve cuidado com seus dados pessoais e operações bancárias. Disse que também foi vítima do golpe. Relatou que tentou contato com o Mercado Pago para obter dados de sua conta e foi informada que os valores debitados foram colocados à disposição da instituição financeira. Requereu a improcedência dos pedidos. Juntou documentos (fls. 445/476). Réplica às fls. 481/485. Especificação de provas às fls. 489/491, 492/493, 495/496 e 519/521. Deferida a gratuidade de justiça para a requerida SOPHIA CAVALCANTI às fls. 516. Audiência de conciliação infrutífera às fls. 535. Alegações finais às fls. 542/548, 549/551, 561/568 e 573/579. É o relatório. Fundamento e decido. Inicialmente, decreto a revelia do requerido OPÇÃO CERTA EMPRÉSTIMOS, pois, devidamente citado, não apresentou defesa, conforme certidão de fls. 477. No entanto, nos termos do artigo 345, I, do CPC, deixo de aplicar os efeitos previstos no artigo 344 do mesmo Código. Defiro a retificação do nome do requerido BANCO C6 CONSIGNADO S.A. no polo passivo para BANCO FICSA S.A. (fls. 214/215). Proceda a serventia à alteração no sistema. A preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pelos requeridos CARNEIRO SERVIÇOS ESCRITURAIS LTDA e SOPHIA CAVALCANTI confunde-se com o mérito e com ele será analisada. Julgo o mérito de forma antecipada, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, vez que o processo se encontra suficientemente instruído, sendo desnecessária a produção de novas provas. Os pedidos são procedentes. Consigno, primeiramente, que a relação entre as partes é de consumo, motivo pelo qual, nos termos do artigo 6º do CDC, inverte o ônus probatório. É incontroverso que o autor foi vítima de um golpe por estelionatários com o pagamento de um boleto falso. A instituição bancária aduziu que não possui responsabilidade porque os contratos de empréstimos feitos pelo autor foram legítimos, com envio de selfie e assinatura virtual com geolocalização. O próprio autor afirmou que solicitou o empréstimo e juntou o contrato na inicial. A questão cinge-se no boleto que ele recebeu para fazer a devolução dos valores. O código de barras veio da conversa com a pessoa responsável pelos empréstimos, que possuía todos os seus dados pessoais e acesso a sua margem de crédito. Daí surge a responsabilidade do banco. Conforme dispõe o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. A tese de culpa exclusiva do consumidor, arguida pelos requeridos, não merece prosperar. Nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, o ônus de provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro é dos requeridos, do qual não se desincumbiram. Os requeridos não demonstraram ter adotado as cautelas necessárias com os dados do requerente. Note-se que o fato de criminosos terem eventualmente se apropriado de informações pessoais do demandante não faz com que os requeridos se eximam da responsabilidade indenizatória, conforme aplicação analógica do Enunciado 479 da Súmula do Superior Tribunal de Justiça, in verbis: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”. Ademais, reconhecer a culpa exclusiva de terceiros em caso de contratações fraudulentas é

premiar o fornecedor de um produto ou serviço que não foi zeloso tanto quanto deveria e que auferiu lucros com a atividade que exerce, penalizando o consumidor que foi vítima do descaso da empresa e do falsário que utilizou indevidamente seus documentos pessoais. No caso em tela, restou comprovado que criminosos que aplicaram o golpe do boleto possuíam dados exatos e sigilosos do contrato de financiamento do autor, como valor exato da dívida, o que indica falha na segurança do sistema bancário dos requeridos. A falha de segurança no presente caso configura fortuito interno, vinculando a responsabilidade deles. O fato de os dados sigilosos terem sido utilizados por terceiros para aplicar o golpe, sem que os requeridos tenham demonstrado ter adotado medidas eficazes de proteção, bem evidencia o defeito na prestação do serviço, o que gera o dever de indenizar pelos prejuízos sofridos pelo autor. Nesse sentido: RECURSO INOMINADO – Ação de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais – Pagamento de boleto fraudulento – Golpe do boleto falso – Responsabilidade objetiva do banco – Falha na segurança dos serviços bancários – Ausência de prova de conduta culposa exclusiva da consumidora – Configuração de fortuito interno – Indenização por danos morais mantida – Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO. (TJ-SP - Recurso Inominado Cível: 10057746420238260009 São Paulo, Relator.: TONIA YUKA KOROKU, Data de Julgamento: 22/01/2025, 2ª Turma Recursal Cível, Data de Publicação: 22/01/2025) Portanto, o dano material está devidamente comprovado, consistente no valor pago pelo autor a título de quitação do boleto fraudulento, sem que o débito tenha sido efetivamente quitado. Assim, de rigor a declaração da inexistência do negócio jurídico em questão. Desse modo, os descontos indevidos deverão ser restituídos, de forma simples. Com base na prova documental colacionada aos autos, especialmente os comprovantes de pagamentos apresentados às fls. 122/123 e 124/125, ficou suficientemente demonstrado que a requerida SOPHIA CAVALCANTI foi beneficiária direta das quantias depositadas, não tendo apresentado justificativas minimamente verossímeis quanto à origem dos valores, mesmo após questionamentos judiciais. A alegação de desconhecimento da operação não encontra suporte suficiente para afastar sua responsabilidade, especialmente ante a ausência de medida proativa da requerida para obstar ou denunciar a utilização de sua conta, autorizando sua responsabilização, ainda que por omissão culposa. A responsabilidade civil, conforme delineada pelos artigos 186 e 927 do Código Civil, exige a presença de conduta, dano e nexo de causalidade, podendo ser fundada na culpa ou no risco. De acordo com o artigo 186, aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito. Por seu turno, o artigo 927 dispõe que aquele que, por ato ilícito, causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Portanto, os requeridos têm responsabilidade sobre o fato e devem restituir solidariamente o autor no valor de R\$ 16.000,00 (dezesesseis mil reais) e mais as parcelas que foram debitadas indevidamente em seu benefício, de maneira simples. Assim, tornando-se inequívoca a ocorrência do ato ilícito, não há mais o que ser discutido, tendo-se em vista que os danos morais, em casos como o dos autos, são presumidos, isto é, decorrem da própria existência do ato, sendo prescindível a correspondente comprovação. Posto isso, configurado o dano moral, passo a fixar o quantum debeat. De fato, a indenização de caráter moral, instituída pela Carta Magna de 1988, não encontra ainda pacificação jurisprudencial, no que tange à fixação do valor, não encontrando também parâmetro em normas de direito positivo; nesta fase, cumpre ao juiz monocrático valer-se das regras da experiência comum, para fixar o valor mais próximo do justo. Um postulado fundamental para tanto é aquele segundo o qual a indenização não deve ser demasiadamente alta a ponto de se tornar fonte de enriquecimento ilícito para o prejudicado, por um lado; por outro lado, não deve ser insignificante a ponto de servir até de estímulo para que o autor do dano persista na sua forma desidiosa de procedimento. Dessa forma, a indenização, ao mesmo tempo "premia" o prejudicado e "castiga" o autor do dano, fazendo com que as partes retornem a ponto de equilíbrio quebrado pelo ato ilícito; estimula ainda o autor do ilícito a cuidar-se para não repetir o ato. Sopesando todos

os elementos acima, e considerando também as especificidades do caso concreto (dano efetivo sofrido, ato ilícito e culpabilidade da ré), fixo a indenização em R\$ 2.000,00 (dois mil reais) a título de compensação dos danos morais sofridos. Por todo o exposto, resolvo o mérito e julgo PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial para: I) DECLARAR a inexistência de relação jurídica entre autor e BANCO FICSA S.A., bem como de autorização expressa para descontos em benefício previdenciário, com a consequente declaração de inexigibilidade dos débitos cobrados referentes aos contratos n.010117974044 e 010117974211 nos valores de R\$ 10.000,00 cada, de 84 parcelas de R\$ 271,83 cada, consignando que o requerente ficou com R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) e é necessário que esse contrato seja corrigido. O requerido terá o prazo de 10 (dez) dias a partir da intimação pessoal da presente sentença para confirmar o cumprimento desta determinação, sob pena de multa diária no valor de R\$ 300,00. Intime-se pessoalmente o requerido para cumprimento. II) CONDENAR o requerido BANCO FICSA S.A. a restituir, de forma simples, todos os valores descontados até a efetiva cessação dos descontos no benefício previdenciário do autor; III) CONDENAR os requeridos a restituir, solidariamente, o valor de R\$ 16.000,00 (dezesesseis mil reais) ao autor, com correção monetária e juros de mora, ambos desde a data do desembolso e as parcelas debitadas no benefício previdenciário do autor indevidamente de forma simples. IV) CONDENAR os requeridos, solidariamente, ao pagamento ao autor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) a título de danos morais, valor esse corrigido monetariamente com base na Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo a partir da prolação desta sentença (Súmula n.º 362, do STJ), nos termos da Lei 14.905/2024 a partir de 30/08/2024 será adotado o IPCA como índice. Com relação à correção monetária, será observada a Tabela Prática do E. TJSP e, nos termos da Lei 14.905/2024, a partir de 30/08/2024 será adotado o IPCA como índice. No tocante aos juros de mora, antes da data ora citada corresponderão a 1% ao mês e, após, à diferença entre taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic) e o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) (art. 406, §1º, CC). Por fim, diante da realidade dos fatos, revogo a gratuidade de justiça concedida à requerida SOPHIA CAVALCANTI. Pelo princípio da sucumbência, condeno os requeridos ao pagamento das custas e despesas processuais, solidariamente, bem como aos honorários advocatícios da parte autora, que arbitro em 20% sobre o valor da condenação. Publique-se. Intimem-se. Cumpra-se. Orlandia, 16 de julho de 2025."

Anota-se que deve ser afastada a possibilidade de compensação das condenações com os valores que foram transferidos para a conta bancária do autor em razão dos empréstimos, pois ele não pôde se beneficiar de tais valores, que acabaram sendo transferidos para a conta titularizada pela co-requerida (fls. 122/125), em razão da falha de segurança bancária. Não há, assim, nada a ser restituído pelo autor que possa ser compensado com as condenações.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** aos recursos.

Pela sucumbência, arcarão os recorrentes, solidariamente, com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% do valor da condenação, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora