



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000031091

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003626-49.2023.8.26.0084, da Comarca de Campinas, em que é apelante BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelada KEILLA LETICIA TEJADA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Por maioria de votos, em julgamento estendido, deram parcial provimento ao recurso nos termos do voto do Relator, que integra este acórdão. Vencido o 2º Juiz, que declara.**

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO KODAMA (Presidente), DINIZ FERNANDO, DANIEL BLIKSTEIN E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 30 de janeiro de 2026.

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1003626-49.2023.8.26.0084

Apelante (s): Banco C6 Consignado S.A.

Apelado (a,s): Keilla Letícia Tejada (Justiça gratuita)

Comarca: Campinas - 2ª Vara Judicial do Foro Regional de Vila Mimosa

Juiz (a) de 1º Grau: Egon Barros de Paula Araújo

Órgão de 2º Grau: 37ª Câmara de Direito Privado

Relator: JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Voto nº 34829

DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATOS DE CONSUMO – BANCÁRIOS – Ação indenizatória – Sentença de parcial procedência – Preliminar de nulidade da sentença por ausência de consideração de todos argumentos articulados, rejeitada – Alegação de falha na prestação de serviços bancários que permitiu a contratação de dois empréstimos, além de transferências e pagamentos para terceiros – “Golpe do falso funcionário” ou “Golpe da falsa central de atendimento” – Contratações fraudulentas de empréstimos em nome da autora admitida pelo banco – Questão incontroversa – Partes que tornam ao estado anterior em que se encontravam, revertendo-se débitos e créditos com compensação - Vítima que, seguindo orientações do falso preposto, efetuou transferências de valores para terceiros e pagamentos de boletos sob a falsa premissa de cancelamento das linhas de crédito não solicitadas – Autora que, mesmo não intencionalmente, facilitou a concretização também da segunda etapa da fraude – Conjunto probatório demonstra que não houve falhas na prestação de serviços por parte do apelado no que se refere aos pagamentos e transferências, e nem fortuito interno, e sim desídia da requerente que não conferiu os dados dos beneficiários – Culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro configurados – Precedentes da Câmara – Dano moral não caracterizado – Indenização desconstituída – Ação parcialmente procedente em menor extensão – Decaimento recíproco – Ônus adequados – Sentença parcialmente modificada – **Recurso parcialmente provido.**

Trata-se de recurso de apelação interposto em face da r. sentença



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

proferida em 13/11/2024 (fls. 235/243), e decisão de rejeição dos declaratórios (fls. 272), de relatório adotado, que julgou a ação parcialmente procedente para “*declarar a inexistência das contratações impugnadas pela parte autora, bem como condenar o réu a restituir à demandante o valor indevidamente abatido do seu benefício previdenciário, de forma simples (sem dobra), com correção monetária, pela tabela do TJSP, a partir do desembolso, além de juros mora de 1% ao mês (CC art. 406, combinado com o par. ún. do art. 161 do CTN), a partir da citação (CC, art. 405). Além disso, condeno o réu a pagar à autora indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia que será corrigida monetariamente, pela tabela do E. TJ/SP, a partir do dia de hoje; incidindo, também, juros de mora, a contar da citação, pela taxa de 1% ao mês. Todas as correções indicadas deverão ser realizadas com base na tabela do TJ/SP. O demandado, responderá também pelas custas e despesas processuais, além de honorários do advogado da parte contrária, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa*”.

Apelo do réu (fls. 278/293) arguindo, preliminarmente, nulidade da sentença por ausência de consideração da sua boa-fé ao depositar na conta da autora os valores correspondentes aos consignados, bem como da liquidação dos contratos após constatação de fraude, configurando violação ao NCPC, art. 489, §1º, IV; e, no mérito, alegando, em síntese, que após análise do exposto na exordial, verificou que houve irregularidades nas contratações, razão pela qual, em boa-fé, suspendeu os descontos; que a fraude partiu de terceiros e que seus funcionários não são peritos capazes de constatar documentos adulterados; que os valores contratados foram disponibilizados na conta da autora; que a requerente, acreditando estar realizando o cancelamento dos mútuos e a restituição dos valores ao banco, na verdade, direcionou as quantias a terceiro, já que não utilizou os canais de atendimento oficiais; que se trata de hipótese de fato de terceiro; que o boleto falso não contém código de barras pertencente ao banco; que não mantém qualquer relação com o destinatário dos valores; que a “*decisão recorrida deixou de observar a necessária compensação do valor remanescente após o pagamento do boleto falso para terceiro fraudador realizados pela parte recorrida. Destaca-se que, a parte requerente realizou o pagamento de um boleto falso, no valor de R\$ 10.609,33, ocorre que o valor total dos empréstimos tem o*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

montante de R\$ 15.609,33, assim, resta comprovado que há o valor remanescente de R\$ 5.000,00 reais com a parte recorrida, ocasião que se faz necessária à sua compensação, sob pena de enriquecimento ilícito”; e, que não há dano moral indenizável. Pede provimento para modificação da sentença, além da alteração do termo inicial dos juros de mora para a data do arbitramento.

Sem contrarrazões (fls. 300).

É o relatório.

Recurso conhecido. Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal. Partes legítimas e regularmente representadas. A apelação, interposta em 12/05/2025, é tempestiva e preparada (fls. 294/296).

A sentença está proferida com a fundamentação que segue: “(...) *No mérito, inicialmente cumpre consignar que a irregularidade na contratação foi assumida pelo banco réu, de modo que o acolhimento da pretensão atinente à inexigibilidade da contratação impugnada é medida de rigor por se tratar de fato incontroverso. Logo, diante da ausência de demonstração da legalidade do ato, de rigor a declaração da inexigibilidade do débito impugnado e a ilegitimidade do desconto efetivado da aposentadoria da parte autora. Nessa senda, deverá haver a restituição ao autor do valor descontado indevidamente da aposentadoria do requerente a título de empréstimo. Todavia, a restituição deverá ocorrer de forma simples e não em dobro eis que, considerando a documentação apresentada pela parte requerida em contestação, verifica-se não houve efetiva má-fé de sua parte, existindo engano justificável na hipótese dos autos, a ensejar a devolução dos valores na forma simples. Outrossim, restam pendentes as questões atinentes à devolução ao requerido do montante creditado na conta bancária e posteriormente devolvido pela autora mediante pagamento em boleto bancário fraudulento. A relação ora discutida é típica de consumo, de modo a se aplicar a inversão do ônus da prova contida no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor. De acordo com essa norma, é direito básico do consumidor “a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência”. Nesse ponto, razão assiste à autora. É que a requerente resolveu cancelar os contratos impugnados e devolver o dinheiro recebido, e para tanto entrou em contato com um suposto preposto do banco. Neste contexto recebeu o boleto bancário de fl. 36, no valor do empréstimo que tinha sido creditado na sua conta bancária, nele constando seus dados pessoais corretos. Efetuiu o pagamento, tornando-se vítima do chamado “golpe do boleto”. Isso porque o fraudador se valeu de serviço de emissão de boleto disponibilizado pelo banco réu para adulterar os dados do boleto enviado para a vítima, nele inserindo código de barras que direcionava o valor para conta aberta no banco digital. Ainda que se trate de hipótese de fraude bancária, a referida instituição financeira deve ser responsabilizada pelos danos sofridos pela autora, por se tratar de fortuito interno, ou seja, aquele ocorrido no âmbito da atividade por ela desenvolvida. Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça, ao analisar a celeuma em regime de processo repetitivo (artigo 543-C do C.P.C.), afirmou que os bancos respondem objetivamente pelos danos causados por golpes de terceiros: (...) A propósito, também foi editada a Súmula nº 479, segundo a qual “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 caso concreto, o fraudador se utilizou do banco digital mantido pelo réu para praticar o crime, valendo-se do seu serviço de emissão de boleto, vindo a adulterar os dados relativos ao beneficiário do pagamento, e inserir o código de barras que direcionava o pagamento para a própria conta bancária do fraudador, mantida no banco. Evidente que o golpista abriu e utilizou conta no banco digital, na qual foi creditada a quantia referente ao boleto fraudulento, e ainda utilizou do seu sistema de boletos para viabilizar a fraude. Por outro lado, no próprio recibo bancário, consta o banco réu como instituição emissora e beneficiária do boleto, situação que certamente contribuiu para a consumação da fraude. Tratando-se de relação de consumo (art. 29 do CDC), aplicável o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, segundo o qual o fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, considerando-se como defeituoso o serviço que não fornece a segurança que o consumidor dele pode



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

esperar (§ 1º). Considerando o sucesso da fraude em prejuízo da parte autora, fica caracterizada a falha inerente à prestação do serviço pela referida instituição financeira, pois não se respeitou um padrão mínimo de segurança, permitindo a geração facilitada de boleto bancário fraudulento, com nome de cedente que não correspondia ao verdadeiro credor da obrigação. Naturalmente, não pode ser reconhecida a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor (culpa exclusiva de terceiro), pois a negligência da ré foi decisiva para que a fraude tivesse sucesso. Em tal contexto, incabível o pedido do réu de ressarcimento do dano material, representado pelo valor desembolsado para quitação do boleto fraudulento. Por fim, quantos aos danos morais, observo que houve falha na prestação do serviço, de forma que incide a regra da responsabilidade objetiva, prevista, dentre outras normas, no art. 14 do CDC. Isso porque o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. E nem se fale que ajuizar uma ação está abrangido pelo cotidiano, já que a própria procura de solução junto ao Poder Judiciário, por si só, é desgastante e extrapola uma atividade normal. Enfim, o caso em análise impõe situação gravosa além do mero aborrecimento e caracterizadora do dano moral bem reconhecido. Destarte, a verba indenizatória é devida não somente pelo transtorno causado à autora, mas também porque a referida indenização possui caráter punitivo-educativo, ou seja, para desestimular a reiteração da conduta. Pesadas todas as colocações feitas nos parágrafos anteriores, entendo razoável que o montante indenizatório no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Nesse sentido é a jurisprudência: (...)”.

A sentença não é nula por ausência de fundamentação ou consideração dos argumentos articulados pela parte. Isso porque, ao contrário do quanto sustentado nas razões recursais, foram atendidos os requisitos do NCPC, art. 489 e da CF, art. 93, IX, pois que o *decisum* está fundamentado, com exposição suficiente dos motivos pelos quais o juízo de primeiro grau entendeu pelo julgamento de parcial procedência da ação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Como relatado na sentença, a autora, ora apelada, alega que “em novembro/2022 recebeu ligações do banco com ofertas de empréstimo consignado e em todas as ocasiões negou. Relatou que em 23/11/2022 havia em sua conta corrente duas transferências TED efetuadas pelo Requerido no total de R\$ 15.609,33 atinente à contratação não efetivada. Pontuou que iniciou o procedimento de cancelamento e devolução do dinheiro e o demandado exigiu assinatura de termo, fotos para comprovar a autenticidade e transferência por meio das informações bancárias então fornecidas, sugerindo o requerido a emissão de boletos. Asseverou que realizou transferências (TED e PIX) e o pagamento de dois boletos em favor do demandado no total de R\$ 15.609,33 (p. 05). Afirmou que o requerido havia informado a integral devolução do importe e o posterior cancelamento da contratação, o que não ocorreu na medida em que foram efetivados descontos em seu benefício previdenciário. Requereu a declaração de inexigibilidade dos contratos impugnados, a condenação do réu ao pagamento de danos morais no importe de R\$ 5.000,00 e a devolução em dobro das quantias indevidamente descontadas em seu desfavor”.

Juntou extrato bancário, boleto, comprovante de pagamento, Histórico de Empréstimo Consignado e Histórico de Créditos do INSS, “Cédula de Crédito Bancário” nº 2021523980401, reclamação junto ao Procon, além de boletim de ocorrência (fls. 03/05 e 28/44).

Alega o banco réu, ora apelante, que “a ocorrência de fraude que levou a parte autora ao erro, desencadeando no pagamento de boleto falso em razão da promessa de cancelamento. Pontuou que de fato houve irregularidade na contratação. Refutou a ocorrência de danos morais, postulou a devolução da quantia creditada e pleiteou pela improcedência dos pedidos”.

Juntou 1) “Cédula de Crédito Bancário (CCB)” nº 010118017082, *selfie*, “Laudo de Formalização Digital”, “Demonstrativo de Operações”, “Laudo Pericial” e comprovante de transferência bancária em favor da autora no valor de R\$ 8.246,44 (fls. 99/114, 131/137, 145/152 e 169); 2) “Cédula de Crédito Bancário (CCB)” nº 010118017164, *selfie*, “Laudo de Formalização Digital”, “Demonstrativo de Operações”, “Laudo Pericial” e comprovante de transferência



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

bancária em favor da autora no valor de R\$ 7.362,89 (fls. 115/130, 138/144, 153/161 e 170); e, **3)** Condições Gerais da Cédula de Crédito Bancário” e “Tabela de Tarifas” (fls. 163/168).

Em réplica, a autora alega que “*embora o Réu acoste aos autos documento nomeado como “Dossiê Contrato Contestado” (fls. 145/161), o qual, impugna-se. Este não comprova a contratação pela Autora, inclusive, sequer verifica-se qualquer observância aos termos da escritura pública de CERTIDÃO DE TOMADA DE DECISÃO APOIADA*”; que “*embora o Réu alegue ter sido a Autora levada a erro, o que, em tese, teria desencadeado o pagamento de boleto falso, diferente do que preconiza o artigo 373 inciso II CPC e artigo 14 §3º CDC, o Réu não produziu prova a consubstanciar suas alegações. Inclusive, também se apura que manteve o silêncio em relação as 02 (duas) operações PIX e outras 02 (duas) TED realizadas pela Autora para devolução de parte do dinheiro. Como é de conhecimento público, instituições financeiras como o Réu se valem de correspondentes bancários, representantes, parceiros e dentre outras denominações. Desta feita, não incumbe a Autora comprovar nos autos que são os parceiros, correspondentes, representantes, autorizados a falar em nome do Réu*”; e, que “*o Réu alegar fazer jus que a Autora devolva os valores disponibilizados, por força dos artigos 182 e 884 CC, vez que, o banco não anuiria propositalmente com o prejuízo de uma contratação fraudulenta. Impugna-se. Vez que, estabelece o Código de Defesa do Consumidor ser prática abusiva fornecer ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer serviço e por isso inexistindo a obrigação de pagamento (art. 39 inciso III e parágrafo único)*”.

É incontroverso que os empréstimos foram contratados mediante fraude, já que o fato foi admitido pelo banco réu, nada obstante o vetor dessas contratações tenha sido ato da própria correntista que fiou em seu interlocutor quando de ação de terceiros conhecida como “golpe da falsa central de atendimento” ou “golpe do falso funcionário”, dando causa, assim, aos enfocados vínculos contratuais.

Tornam as partes, portanto, ao estado anterior em que se encontravam, revertendo-se débitos e créditos com compensação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A questão controvertida cinge-se em averiguar se os pagamentos dos boletos falsos e transferências foram decorrentes de culpa exclusiva da autora, ora apelada, ou de falha de segurança na prestação de serviços ou fortuito interno por parte do banco réu, ora apelante.

As operações objetadas são as seguintes: 1) PIX no valor de R\$ 1.000,00, para Pan Soluções e Quitação; 2) TED no valor de R\$ 1.000,00 para P. A. N. Quitação; 3) Boleto no valor de R\$ 1.000,00 para P. A. N. Quitação; 4) PIX no valor de R\$ 1.000,00 para Pan Soluções e Quitação; 5) TED no valor de R\$ 1.000,00 para P. A. N. Quitação; e, 6) Boleto no valor de R\$ 10.609,33 para P. A. N. Quitação (fls. 05).

Dos articulados e do contexto documental, constata-se que fraudadores firmaram dois empréstimos em nome da requerente junto ao réu, nos valores de R\$ 7.362,89 e R\$ 8.246,44. Posteriormente a autora recebeu ligação telefônica do falso preposto do banco em relação aos mútuos, e negando intenção de contratar seguiu os procedimentos para cancelamentos que lhe foram informados.

Depreende-se dos autos, conforme as circunstâncias narradas na própria inicial e no boletim de ocorrência, que a autora contribuiu ativamente para a perpetração do golpe, uma vez que efetuou transferências e pagamentos em favor de terceiros que não o réu (Banco C6 Consignado), a saber: Pan Soluções e Quitação e P. A. N. Quitação.

Em palavras outras: a autora foi induzida por fraudadores, sob pretexto de cancelamento das linhas de créditos junto ao réu a transferir valores para terceiros.

E não há demonstração de desídia do banco no ato de permitir a abertura de conta pelo terceiro fraudador para recebimento das transferências, na medida em que inexistente qualquer elemento que demonstre ciência do réu de que a conta seria utilizada para fins fraudulentos. Ademais, o boleto de R\$ 10.609,33 possui código de barras emitido pelo Banco Itaú (nº 341) (fls. 05), o que revela manipulação do documento externa e ulterior à emissão.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em síntese, não houve falha na prestação de serviços bancários em relação aos pagamentos e transferências.

Desse modo, verifica-se caracterizada hipótese que exclui a responsabilidade civil da instituição financeira pelos prejuízos de cunho patrimonial alegados; a conformação probatória é de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, de modo que arca a requerente com o prejuízo financeiro.

Nesse sentido é entendimento nesta Colenda 37ª Câmara de Direito Privado:

“Apelação - Ação de indenização por danos materiais e morais - Sentença que julgou parcialmente procedente a ação - Apelação de ambas as partes. **Golpe do boleto falso - Parte autora que realizou o pagamento de boleto tendo terceiro estranho como beneficiário sem comprovação ou indícios de participação da ré - Situação que, na específica hipótese dos autos, não evidencia negligência da instituição financeira ou ocorrência de fortuito interno (Sumula nº 479, do STJ) - Culpa exclusiva da vítima e de terceiro configurada -** Aplicação do art. 14, §3º, inciso II, do CDC - Sentença reformada. Recurso do réu provido, prejudicado o apelo da autora” (TJSP, 37ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1007252-10.2023.8.26.0009, Rel. Des. Afonso Celso da Silva, j. 27/08/2024).

“LEGITIMIDADE “AD CAUSAM” Passiva - Banco que propicia abertura de conta corrente fraudulenta utilizada para crédito de pagamento de falso boleto é parte legítima para responder a ação indenizatória, ante imputação de responsabilidade pelo evento - Indeferimento da arguição mantido. PRECLUSÃO - Ocorrência - Impugnação ao valor da causa rejeitada em decisão anterior à sentença, sem apresentação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de recurso - Caso, ademais, em que o valor atribuído na petição inicial é adequado à pretensão - Arguição não conhecida. RESPONSABILIDADE CIVIL - Alegação de falha na prestação de serviços bancários - Inocorrência - Pretensão a antecipação de pagamento de saldo devedor de financiamento de veículo - **Boleto fraudulento obtido via aplicativo de mensagens e pago pelo contratante - Culpa exclusiva deste, que não conferiu os dados contidos no documento e na tela de pagamento, além de ter acessado a “site” diverso daquela da instituição financeira, e com evidente inconsistência - Rompimento do nexó causal - Inexistência de responsabilidade dos réus** - Sentença de procedência da ação indenizatória reformada - Preliminares rejeitadas - Apelações, quanto ao mérito, providas.” (TJSP, 37ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1020488-58.2019.8.26.0562, Rel. Des. José Tarciso Beraldo, j. 29/04/2021).

“APELAÇÃO - “AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS” - Quitação de financiamento de veículo - **Boleto falso, obtido via Whatsapp - Falta de cautela da consumidora - Ausência de responsabilidade dos réus - Culpa exclusiva do consumidor - Art. 14, §3º, II, do CDC** - Sentença de improcedência mantida - RECURSO DESPROVIDO” (TJSP, 37ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1039030-13.2019.8.26.0114, Rel. Des. Ana Catarina Strauch, j. 05/05/2020).

No tocante aos danos morais, é fato que houve cobrança indevida de parcelas de empréstimos não contratados, mas não há elementos a demonstrar que esta circunstância tenha caracterizado o dano alegado na causa de pedir.

O dano moral comporta indenização quando o evento resulta em indubitável reflexo no íntimo da pessoa, gerando mal-estar psíquico, no que não se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

enquadram descumprimentos contratuais e situações mesmo que oriundas de fraudes, mas sem reflexos aquilatáveis, cuidando então de mero aborrecimento das ocorrências no relacionamento bancário.

A situação vivenciada não ultrapassou a seara do mero aborrecimento, sem qualquer repercussão e ofensa aos direitos de personalidade ou submissão a situação vexatória capaz de ensejar dano moral passível da indenização que assegura a CF, art. 5º, X.

Nesse sentido, leciona Silvio de Salvo Venosa: *“Dano moral é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima. Sua atuação é dentro dos direitos da personalidade. Nesse campo, o prejuízo transita pelo imponderável, daí porque aumentam as dificuldades de se estabelecer a justa recompensa pelo dano. Em muitas situações, cuida-se de indenizar o inefável. Não é também qualquer dissabor comezinho da vida que pode acarretar a indenização”* (Direito Civil, Responsabilidade Civil, Ed. Atlas, 12ª Ed., 2012, pg. 46).

Na lição de Flávio Tartuce: *“Tanto doutrina como jurisprudência sinalizam para o fato de que os danos morais suportados por alguém não se confundem com os meros transtornos ou aborrecimentos que a pessoa sofre no dia a dia. Isso sob pena de colocar em descrédito a própria concepção da responsabilidade civil e do dano moral”* (Manual de Direito Civil, volume único, Ed. Método, 6ª Ed., 2015, pg. 529).

Na mesma conformidade, o Ministro Cesar Asfor Rocha, no julgamento do REsp nº 606.382-MS, assim se posicionou: *“O mero dissabor não pode ser alçado ao patamar do dano moral, mas somente aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se dirige”*.

Nesse sentido:

“A caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercuta na esfera dos direitos da personalidade. A



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fraude bancária, nessa perspectiva, não pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral. Há que se avaliar as circunstâncias que orbitam o caso, muito embora se admita que a referida conduta acarrete dissabores ao consumidor. Assim, a caracterização do dano moral não dispensa a análise das particularidades de cada caso concreto, a fim de verificar se o fato extrapolou o mero aborrecimento, atingindo de forma significativa algum direito da personalidade do correntista”. (STJ, AgInt nos EDcl no AREsp 1669683/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/11/2020, DJe 30/11/2020)

E precedentes desta c. Câmara: Ap. 1013008-85.2018.8.26.0005; 1003117-07.2021.8.26.0564; 1001328-06.2020.8.26.0435.

Nessa quadra, o recurso é parcialmente provido, seguindo a ação julgada parcialmente procedente em menor extensão.

O decaimento é recíproco (CPC, art. 86, “caput”), arcando as partes em proporção com custas e despesas processuais, e cada qual com honorários advocatícios dos patronos da parte contrária, no percentual da sentença, mas incidente sobre o proveito que obtiveram na ação/recurso, com honorária mínima de R\$ 1.804,00 como forma de obstar aviltamento da atividade da advocacia e dar eficácia ao Tema STJ 1076, observada vedação de compensação (CPC, art. 85, §14), bem como a gratuidade de justiça concedida à autora e a condição suspensiva do NCPC, art. 98, §3º.

Anoto ainda entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente todas as disposições legais discutidas nos autos.

Na temática o Colendo Superior Tribunal de Justiça estabelece que: “São numerosos os precedentes nesta Corte que tem por ocorrente o prequestionamento mesmo não constando do corpo do acórdão impugnado a referência



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ao número e à letra da norma legal, desde que a tese jurídica tenha sido debatida e apreciada” (Rec. Esp. 94.852, SP, Rel. Min. Fontes de Alencar, DJ 13.09.99, pg.1088).

Diante do exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento ao recurso.**

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO
Relator
(assinatura eletrônica)



Apelação Cível nº 1003626-49.2023.8.26.0084

Comarca: Campinas

Apelante: Banco C6 Consignado S/A

Apelado: Keilla Leticia Tejada

DECLARAÇÃO DE VOTO

Peço vênia para divergir.

Verifica-se que a contratação irregular de empréstimo é fato incontroverso nos autos, tendo sido reconhecida a fraude. A vítima atuou de boa-fé ao tentar devolver os valores para o banco e acabou pagando um boleto fraudulento. Os seus dados pessoais estavam corretos e ela não desconfiou. Trata-se de fraude que permite aplicar o disposto na Súmula 479 do C. 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”. Ainda, como disposto na r. sentença: “o golpista abriu e utilizou conta no banco digital, na qual foi creditada a quantia referente ao boleto fraudulento, e ainda utilizou do seu sistema de boletos para viabilizar a fraude”.

Trata-se, portanto, de típico fortuito interno, inerente ao risco da atividade financeira, afastando a excludente do art. 14, § 3º, II, do CDC. O réu não demonstrou possuir protocolos ou barreiras mínimas para evitar a abertura de contas e a emissão de boletos fraudulentos, caracterizando falha de segurança.

Por fim, quanto ao dano moral, entendo pela sua não configuração, pois a própria dinâmica fática revela algum grau de colaboração involuntária da vítima ao não conferir todos os dados do boleto, o que, embora não exclua a responsabilidade objetiva da instituição financeira, relativiza o impacto extrapatrimonial.

Assim, dirijo para que seja dado parcial provimento ao recurso do banco exclusivamente para afastar a indenização por danos morais, por fundamentos diversos dos adotados pelo nobre Relator.

DINIZ FERNANDO FERREIRA DA CRUZ

2º Juiz



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	14	Acórdãos Eletrônicos	José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto	2EC82476
15	15	Declarações de Votos	Diniz Fernando Ferreira da Cruz	2EEAFAA7

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1003626-49.2023.8.26.0084 e o código de confirmação da tabela acima.