



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000265316**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004022-27.2024.8.26.0428, da Comarca de Paulínia, em que é apelante FERNANDA APARECIDA DE LIMA LUPI, são apelados BANCO C6 CONSIGNADO S/A e D & C CORRETORA DE SEGUROS LTDA,.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente), SIMÕES DE VERGUEIRO E DANIELA MENEGATTI MILANO.

São Paulo, 25 de março de 2026.

**COUTINHO DE ARRUDA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 56822

*Apelação nº 1004022-27.2024*

Apelante: Fernanda Aparecida de Lima Lupi

Apelada: Banco C6 Consignado S/A e outro

*Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenizatória de danos materiais e morais - benefício da gratuidade concedido - fraude bancária - “golpe do falso funcionário” - autora induzida a realizar procedimento para tentar bloquear suposta operação fraudulenta - falha na segurança interna do banco - ausência de culpa exclusiva da vítima - responsabilidade objetiva da instituição financeira - risco inerente à atividade por ela exercida - fato de terceiro não exclui a responsabilidade do réu - Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça - dano moral configurado - valor da indenização fixado - ação julgada procedente - recurso provido.*

Vistos, etc...

Trata-se de ação intentada por **FERNANDA APARECIDA DE LIMA LUPI** contra **BANCO C6 CONSIGNADO S/A** e **D & C CORRETORA DE SEGUROS LTDA**, buscando a declaração de inexigibilidade de débitos, cumulada com indenização por danos materiais e morais. Ao relatório de fls. 394/396, acrescenta-se que a ação foi julgada improcedente. A autora apelou, sustentando a falha da instituição financeira ré em não adotar medidas de segurança adequadas, permitindo a realização de seus dados por terceiros e abordagem fraudulenta que a induziu a erro, culminando na transferência de valores sob o falso pretexto de cancelamento de seguro não contratado. Pede a procedência da ação com a declaração de inexistência do negócio jurídico, devolução das parcelas descontadas de seu benefício em razão do contrato fraudulento, bem como indenização por danos morais. Com contrarrazões do réu, subiram os autos ao Tribunal.

É o **RELATÓRIO**.

Inicialmente, destaque-se que, dentre os direitos constitucionais concedidos aos residentes no País, a Carta Magna prescreve, no art. 5º, LXXIV, que *“o Estado prestará assistência judiciária integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos”*.

Ainda, o art. 98, “caput” do Código de Processo Civil estabelece que *“a pessoa natural ou jurídica, brasileira ou estrangeira, com insuficiência de recursos para pagar as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios têm direito à gratuidade da justiça, na forma da lei”*.

Nesse trilha, o art. 99, §3º da lei de rito dispõe que *“presume-se verdadeira a alegação de insuficiência deduzida exclusivamente por pessoa natural”*.

“In casu”, os documentos apresentados pela autora (fls. 420/470) demonstram a sua hipossuficiência, o que lhe confere o direito ao benefício da gratuidade de justiça.

No mais, a autora relata que em 20/03/24 foi contatada pela corré, correspondente bancária, que ofereceu uma linha de crédito pré-aprovada. Devido à situação de dificuldade financeira, enfrentando despesas com dois filhos após o recente falecimento do marido, convencida, contratou o empréstimo com a promessa de que R\$ 23.000,00 seriam creditados em sua conta.

Aduz que após o crédito ser efetivado em 01/04/24, foi contatada por uma suposta gerente do Banco C6, que confirmou o empréstimo e todos os seus dados fornecidos à corré, e informou sobre um seguro no valor de R\$ 8.900,00 que seria adicionalmente debitado em 12 parcelas de seu benefício.

Insistindo no cancelamento desse seguro, a autora foi instruída pela gerente a devolver o valor do empréstimo creditado, para que outro fosse feito sem a contratação do seguro, ocasião em que, seguindo as orientações, realizou a transferência para uma conta do Banco C6, vindo a perceber que havia sido vítima de um golpe ao ser excluída imediatamente do contato.

Diante dos fatos narrados e documentos apresentados, como extratos bancários, boletim de ocorrência registrado após os acontecimentos e “print” de conversa, é inegável que a autora foi vítima de estelionato, sendo induzida a acreditar que estava lidando com um preposto da instituição financeira que, com os falsos argumentos, fez com que ela realizasse procedimentos fraudulentos.

Ainda que tenha havido ação de terceiro, não se pode negar o dever de a instituição financeira zelar pela segurança e pelo sigilo dos dados de seus clientes, uma vez que a fraude foi viabilizada pelo acesso indevido de criminosos a informações restritas do contrato.

Observe-se que as instituições financeiras exercem atividade de risco, gerando a presunção da culpa por danos causados a terceiros, tendo em vista

a responsabilidade de criar mecanismos de prevenção de condutas criminosas.

Sobre o tema, o Superior Tribunal de Justiça editou a Súmula nº 479 com o seguinte enunciado: ***“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”***.

Os precedentes que contribuíram para formação de tal verbete ressaltam que as fraudes praticadas por terceiros constituem risco inerente à atividade bancária.

Nesse trilha, observe-se que o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 14, “caput”, dispõe que ***“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”***.

Ademais, ***“segundo a doutrina e a jurisprudência do STJ, o fato de terceiro só atua como excludente da responsabilidade quando tal fato for inevitável e imprevisível”*** (Superior Tribunal de Justiça, REsp nº 685.662-RJ, Relatora Ministra Nancy Andrighi, 3ª Turma, data do julgamento 10/11/2005), sendo certo que o golpe sofrido pela autora é de **amplo conhecimento da comunidade**, e, mais ainda, da instituição financeira, de sorte que não há nem mesmo como se alegar a imprevisibilidade de tal fato.

Nesse sentido: ***“Ação declaratória c/c indenizatória - Contratos bancários de empréstimo - Pedido fundamentado na alegação de realização de indevidas operações bancárias na conta bancária do autor - Incidência dos Enunciados 13 e 14, da Seção de Direito Privado do TJSP - Transações que se revelaram atípicas, considerando-se os valores e o tempo em que foram realizadas - Dever da instituição financeira em bloquear operações bancárias inusuais - Responsabilidade objetiva - Incidência do pg. ún., do art. 927 do CC e da Súm. 479, do STJ - Aplicação da teoria do risco profissional - Falha da parte requerida evidenciada - Incidência do art. 14 do CDC - Inexigibilidade dos contratos e dever de restituição dos valores debitados reconhecidos. Dano moral configurado - Realização de indevidos débitos na conta corrente do autor - Valor da indenização por dano moral fixado mediante critérios da razoabilidade e proporcionalidade - Montante de R\$ 20.000,00 que se mostra adequado em face do prejuízo extrapatrimonial experimentado pelo autor - Demanda procedente - Recurso provido”*** (TJSP, Apelação Cível nº 1003158-96.2022.8.26.0318, Relator Miguel Petroni Neto, 16ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento 26/05/23).

Na mesma linha: TJSP, Apelação Cível nº 1011086-77.2023, Relator Marcelo Ielo Amaro, 16ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento 13/08/24.

Por essas razões, deve ser declarada a inexistência da relação jurídica entre as partes quanto ao contrato indicado na inicial (fls. 18), restituindo-se à autora os valores descontados de seu benefício oriundos do empréstimo fraudulento, cujo montante deverá ser apurado em sede de cumprimento de sentença, devidamente corrigido e acrescido de juros de mora a partir de cada desconto indevido.

A esse passo, inexistindo linhas exatas para se definir a quantificação do dano, ***“muito importante é o juiz na matéria, pois a equilibrada fixação do quantum da indenização muito depende de sua ponderação e critério”*** (RT 631/36).

O pagamento em pecúnia não reparará a perda, mas deverá ***“representar para a vítima uma satisfação igualmente moral, ou seja, psicológica, capaz de neutralizar ou anestesiar em alguma parte o sofrimento impingido”*** ao prejudicado (RT 650/66), devendo a estimação levar em consideração a gravidade objetiva do dano e da falta, e as condições do autor do fato danoso.

Ou seja, a condenação, sob um enfoque, não pode dar ensejo a enriquecimento sem causa, mas, de outro, deve ser tal que venha a, de certa forma, caracterizar punição ao agente causador do dano.

Consoante a feliz colocação do Desembargador Mauro Conti Machado sobre o tema, ***“o montante do dano moral não pode ser inexpressivo ou caracterizado como donativo, nem ser motivo de enriquecimento abrupto e exagerado, como premiação em sorteio, e deve possuir poder repressivo, inibidor e, por outro, formador de cultura ética mais elevada”*** (Embargos de declaração nº 1012822-10.2020/50000).

Por essas razões, e considerando as circunstâncias do caso, fica fixado o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de danos morais, acrescido de correção monetária a partir deste julgamento (Súmula nº 362 do STJ) e juros de mora desde o evento danoso (Súmula nº 54 do STJ), que bem remunera o dano extrapatrimonial, observando-se, a partir da vigência da Lei nº 14.905/24, os termos dos arts. 389 e 406 do Código Civil, com a redação dada pela referida lei.

Destarte, é de rigor a acolhida das razões recursais, para o fim de julgar procedente a ação, e condenar as rés, solidariamente, ao pagamento de danos materiais e morais, custas, despesas processuais e honorários advocatícios, ora, fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação.

Isto posto, ***DÁ-SE PROVIMENTO*** ao recurso.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Coutinho de Arruda  
*Relator*