



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000152604

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004467-44.2023.8.26.0084, da Comarca de Campinas, em que é apelante/apelado APARECIDA MARIA COIMBRA BENINI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO C6 CONSIGNADO S/A.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

JOÃO BATT AUS NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1004467-44.2023.8.26.0084

Apelante/apelado: Aparecida Maria Coimbra Benini

Apelado/apelante: Banco C6 Consignado S/A

Ação: Bancários - Empréstimo Consignado

Origem: Campinas – Vila Mimosa (5ª Vara)

Juiz de 1ª instância: Daniel Ovalle da Silva Souza

Voto nº 6264

APELAÇÃO. BANCÁRIOS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO RECONHECIDA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PROVIDO.

I. Caso em exame. Consumidora vítima de golpe da falsa portabilidade de empréstimo consignado. Contato por fraudadores identificados falsamente como representantes do banco réu, oferecendo refinanciamento de dívida existente junto ao Banco Safra. Contratação fraudulenta de empréstimo. Autora efetuou pagamento de boleto no valor de R\$ 11.512,09 em favor da corré Sollus Promotora Ltda, conforme orientação do banco, acreditando estar cancelando o contrato. Descontos indevidos no benefício previdenciário mesmo após reconhecimento expresso da fraude pelo banco réu (outubro/2022). Recorre o réu buscando a validade da contratação e a autora pugnando indenização por danos morais.

II. Questão em discussão.

Responsabilidade civil da instituição financeira por falha na prestação do serviço bancário. Caracterização de defeito nos mecanismos de verificação da autenticidade da manifestação de vontade e ausência de medidas preventivas adequadas. Manutenção de descontos indevidos em benefício previdenciário mesmo após reconhecimento expresso da fraude. Alegação de culpa exclusiva da consumidora. Configuração de danos morais pela perpetuação de débitos em benefício de caráter alimentar.

III. Razões de decidir. Defeito na prestação do serviço manifesto pela ausência de mecanismos eficazes de verificação da autenticidade da contratação e pela omissão em implementar medidas preventivas para alertar consumidores sobre fraudes. Consumidora demonstrou diligência ao perceber a fraude e comunicar imediatamente o banco pelos canais oficiais. Reconhecimento expresso da fraude pelo banco orientando a autora sobre a devolução do valor fraudulentamente creditado. Falha gravíssima na manutenção de descontos indevidos em benefício previdenciário por sete meses após reconhecimento expresso da fraude pela própria instituição financeira (e-mail institucional de 13/10/2022). Danos morais configurados. Descontos indevidos em benefício previdenciário de caráter alimentar, voltado à subsistência da beneficiária. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

IV. Dispositivo e tese. Recurso do banco réu desprovido. Recurso da autora

provido. Tese: A instituição financeira responde objetivamente por danos materiais e morais decorrentes de contratação fraudulenta de empréstimo consignado, quando demonstradas falhas nos mecanismos de verificação da autenticidade da contratação e, sobretudo, quando mantém descontos indevidos em benefício previdenciário mesmo após reconhecimento expresso da fraude, configurando defeito reiterado e consciente na prestação do serviço que justifica indenização por danos morais, em valor que atenda aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra r. sentença de fls. 246/250, declarada as fls. 299, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a ação, para declarar a inexistência de relação jurídica entre a autora e o corréu Banco C6 Consignado S/A quanto aos contratos nº 010116887325 e 010116718776, reconhecendo inexigíveis os débitos a eles referentes, condenando o requerido à cessação dos débitos e à restituição de todas as prestações já debitadas, com correção monetária e juros de mora. Julgou improcedente o pedido de indenização por danos morais.

O banco corréu busca a reforma do *decisum* monocrático, sustentando que: a) não haveria falha na prestação do serviço, pois a autora teria sido negligente ao fornecer dados pessoais a terceiros e efetuar pagamentos fora

dos canais oficiais do banco; b) teria agido com diligência ao cancelar o contrato fraudulento tão logo tomou conhecimento da fraude, antes mesmo da realização de quaisquer descontos; c) não estaria configurada sua responsabilidade civil, vez que o dano decorreu de ato exclusivo de terceiro (fraudadores); d) não haveria danos materiais ou morais a serem indenizados; e) subsidiariamente, caso mantida a condenação, pugna pela redução dos valores arbitrados.

A parte autora também apela pugnando pelo reconhecimento dos danos morais e indenização fixada em R\$ 10.000,00.

Tempestiva e preparada a apelação do banco e observada a gratuidade concedida à autora, vieram aos autos contrarrazões às fls. 290/298 e 328/350.

É a síntese do necessário.

De início, rejeita-se a preliminar trazida pelo banco réu em suas contrarrazões, quanto à violação ao princípio da dialeticidade pela autora/apelante, visto que muito embora as razões recursais se limitem a considerações já realizadas na origem, verifica-se que há referência à r. sentença recorrida, impugnando seus fundamentos.

Superada a questão preliminar, passo a análise de mérito.

No caso, trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais pela qual

a parte autora, alega ter sido vítima de golpe conhecido como "falsa portabilidade" ou "golpe da falsa compra de dívida" de empréstimo consignado. Narra que foi contatada por terceiros que se fizeram passar por representantes do Banco C6, oferecendo refinanciamento de empréstimo consignado que possuía junto ao Banco Safra, com redução da taxa de juros. Induzida a erro, acabou contratando novo empréstimo com o Banco C6 Consignado S.A. e, acreditando estar quitando o contrato original, efetuou pagamento de boleto fraudulento no valor de R\$ 11.512,09 em favor da corré Sollus Promotora Ltda, sendo posteriormente surpreendida com descontos indevidos em seu benefício previdenciário.

Sentenciado o feito, o MM. Juízo a quo julgou parcialmente procedente a demanda, declarando a inexigibilidade do débito e condenando o banco réu à cessação dos descontos no benefício previdenciário da autora e à restituição de todas as prestações já debitadas. Sobreveio os presentes recursos interposto pelo banco réu buscando a validade da contratação, bem como pela autora pugnando pelo reconhecimento dos danos morais.

Pois bem.

Restou incontroverso nos autos o vínculo contratual entre as partes, consistente no empréstimo consignado celebrado fraudulentamente em nome da autora junto ao Banco C6 Consignado S.A., sob o n. 010116718776, em 21/09/2022, no valor total de R\$ 11.832,84, a ser pago em 84 parcelas de R\$

320,75.

O banco réu, inclusive, reconheceu expressamente a fraude mediante o envio de e-mail institucional à autora em 13/10/2022 (fls. 54), orientando a devolução do valor creditado indevidamente abatendo-se, inclusive, uma parcela do empréstimo no valor de R\$ 320,75, que já havia sido descontada.

A controvérsia cinge-se, portanto, à responsabilidade civil da instituição financeira pela falha na prestação do serviço bancário, à efetividade da cessação dos descontos, e ao cabimento ou não de indenização por danos morais.

Primeiramente, imperioso reconhecer que a relação jurídica estabelecida entre as partes caracteriza típica relação de consumo, regida pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90). E, estabelecida a relação consumerista, aplica-se o regime de responsabilidade objetiva previsto no art. 14 do CDC, que assim dispõe: "Art. 14. 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."

Verifica-se, pois, que a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, prescindindo da demonstração de dolo ou culpa. Basta a comprovação do defeito

na prestação do serviço, do dano experimentado pelo consumidor, e do nexo de causalidade entre ambos.

No caso concreto, o defeito na prestação do serviço é manifesto.

Analisando as provas coligidas, percebe-se que a instituição financeira permitiu a contratação fraudulenta de empréstimo consignado sem implementar mecanismos eficazes de verificação da autenticidade da manifestação de vontade da consumidora, deixando de adotar medidas preventivas adequadas para alertar os clientes sobre os riscos de fraudes envolvendo ofertas de refinanciamento ou portabilidade de empréstimos.

Por outro lado, e mais grave, mesmo após reconhecer expressamente a fraude em outubro de 2022 (conforme e-mail de fls. 54), o banco manteve os descontos indevidos no benefício previdenciário da autora até, no mínimo, maio de 2023 (conforme demonstrativo de fls. 50), evidenciando falha gravíssima no cumprimento de sua obrigação de cessar imediatamente os débitos fraudulentos.

O banco réu sustenta em suas razões recursais que não haveria falha em sua prestação de serviço, imputando à autora culpa exclusiva pelos fatos, vez que teria sido negligente ao fornecer dados pessoais a terceiros e efetuar pagamento de boleto fora dos canais oficiais da instituição financeira.

Tal argumentação não merece acolhida.

Destaca-se que a autora, foi vítima de golpe sofisticado perpetrado por criminosos que se utilizaram indevidamente da estrutura, marca e credibilidade do Banco C6 para induzir a consumidora a erro. Conforme se extrai dos documentos de fls. 36/49, os fraudadores utilizaram canais de comunicação do banco, com links e orientações que remetiam à instituição financeira, criando legítima aparência de regularidade da operação.

Por outro lado, a autora demonstrou inequívoca diligência ao perceber a fraude. Tão logo tomou conhecimento do golpe, a consumidora entrou em contato com o banco pelos canais oficiais, conforme comprovam os registros de chamadas telefônicas de fls. 51/52, realizadas em outubro de 2022, buscando imediatamente reportar e mitigar os danos decorrentes da fraude, com a devolução do valor recebido.

Na mesma data da última ligação, realizada pela autora em 13/10/2022, o próprio banco réu reconheceu a ocorrência da fraude mediante e-mail institucional enviado à autora (fls. 54), no qual confirma o "recebimento de solicitação de cancelamento Referente a contratação de um EMPRÉSTIMO CONSIGNADO de forma INDEVIDA/FRAUDULENTA em nome da mãe, Aparecida Maria Coimbra Benini", e orienta a devolução do "saldo em valor de R\$ 11.512,09" (abatida a primeira parcela R\$ 320,75 já descontada), por boleto bancário, em favor da beneficiária Sollus Promotora.

Ora, se o próprio banco reconheceu expressamente a fraude e orientou a devolução dos valores, não pode agora, em sede recursal, pretender eximir-se de responsabilidade atribuindo culpa exclusiva à consumidora. Tal conduta caracteriza *venire contra factum proprium*, vedada pelo ordenamento jurídico.

Assim, a sentença recorrida merece ser integralmente mantida quanto ao reconhecimento da inexigibilidade do débito e à condenação do banco réu à cessação dos descontos e restituição dos valores indevidamente debitados.

Descabida ainda a alegação do banco réu quanto a inexistência de qualquer desconto no benefício da autora, referentes ao contrato que alega ter cancelado.

O demonstrativo de crédito de benefício do INSS de fls. 50, emitido em 31/05/2023, comprova de forma inequívoca que, em maio de 2023 - ou seja, sete meses após o banco ter reconhecido a fraude e supostamente cancelado o contrato -, ainda houve desconto no benefício previdenciário da autora no valor de R\$ 320,75, sob a rubrica "216 - CONSIGNAÇÃO EMP-BANCO".

Tal conduta revela negligência gravíssima da instituição financeira, que não apenas falhou em prevenir a fraude, como também se omitiu em cessar prontamente os descontos indevidos mesmo após tomar conhecimento



inequívoco da ilicitude da operação.

A perpetuação dos descontos indevidos por meses a fio, ainda que o banco tivesse plena ciência da fraude, agrava substancialmente a responsabilidade civil da instituição financeira e evidencia falha reiterada e consciente na prestação do serviço bancário.

Nesse ponto, preservado o entendimento do ilustre magistrado sentenciante, tenho que devem ser acolhidas as razões recursais da autora.

Diante da realização de descontos indevidos no benefício previdenciário, de evidente caráter alimentar, voltado eminentemente à garantia de sua subsistência e de sua família, tenho que os débitos geraram dissabor passível de ser indenizado a título de danos morais.

Com efeito, a promoção de descontos em benefício previdenciário é, ainda que com autorização da parte beneficiária, uma questão que recebe especial proteção no âmbito da legislação infralegal – notadamente por intermédio da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28/2008.

Observada uma situação em que se verifica, na realidade, um desconto jamais autorizado, diante do cancelamento da operação, o abalo à ordem moral experimentado pela beneficiária é flagrante, assim como também o é a irregularidade da conduta da instituição bancária.

A respeito do *quantum* indenizatório, deve-

se levar em consideração que o valor a ser arbitrado, além de dever representar um desestímulo à reiteração da prática pela associação apelada, deve ter o condão de ressarcir o beneficiário pelo dano experimentado.

Segundo entendimento esposado pelo festejado Prof. Limongi França, dano moral é aquele que, direta ou indiretamente, a pessoa, física ou jurídica, bem assim a coletividade, sofre no aspecto não econômico de seus bens jurídicos (apud in *Reparação do Dano Moral*, in RT 631, p. 31), seguindo nesta esteira escorreita lição de Andréa Torrente, para quem o dinheiro (que o juiz passa às mãos da vítima não é um fim em si, mas meio de propiciar através dele, ao lesado, maneiras diversas de distrações e lenitivos capazes de lhe diminuir a angústia ou o cruciante peso da dor (apud in *Cristiano Almeida Leite, Dano Moral*, 1993, Rio, Aide, p. 38), cuja visão não discrepa da doutrina alienígena, segundo se pode auferir das palavras de Roberto Brebbia, ao referir que a indenização do dano moral paga em dinheiro, além de possuir natureza compensatória, também é satisfatória: em la impossibilidad de tasarse en metálico el perjuicio sufrido, la norma ordena el pago de una suma de dinero al damnificado para que este pueda proporcionarse una satisfacción equivalente al desasosiego sufrido (apud In *El Daño Moral*, Buenos Aires, Ed. Bibliográfica Argentina, p. 69).

Todavia, contendo a ânsia de compensar o mal causado, deve o julgador ser prudente e comedido, evitando

que tão nobre instituto seja transformado em fonte de enriquecimento ou abusos de toda sorte, levando em consideração, quando de sua fixação, o estado de quem o recebe, as condições de quem paga, e a intensidade ou extensão do dano.

Na delicada seara do arbitramento do valor devido a título de dano moral, o Eg. Tribunal de Justiça de São Paulo, por sua Colenda 2ª Câmara de Direito Privado, já entendeu que a indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa. Deve, por isso, adequar-se à condição pessoal das partes, para que não sirva de fonte de enriquecimento da vítima, nem agrave, sem proveito, a obrigação do ofensor (JTJ 243/98).

Nesta esteira, é farta a criação jurisprudencial pátria; confira-se RT 744/255, JTACivSP 189/198, JTJ 240/246, RT 742/320, RJTJESP 137/187, JTJ 174/49, JTJ 239/111.

Ademais, o Colendo Superior Tribunal de Justiça, apreciando a questão, decidiu que:

“Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as

condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo a ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa. (quando do julgamento do AI 163.571/MG, Rel. Min. Eduardo Ribeiro, j. em 09.02.99, DJU de 23.12.99, p. 71).

O entendimento jurisprudencial vem sinalizando que a indenização por dano moral deve ser arbitrada moderada e equitativamente, para que se não converta o sofrimento em móvel de captação em lucro (Ap. c/revisão 507.724, 2ª Câmara, Rel. Juiz Gilberto dos Santos, j. em 09.03.98). No mesmo sentido: Ap. c/revisão 512.917, 5ª Câmara, Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 17.06.98; Ap. s/revisão 521.812, 5ª Câmara, Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 04.11.98; Ap. c/revisão 503.666, 12ª Câmara, Rel. Juiz Diogo de Salles, j. em 15.12.97.

Centrado nestes parâmetros, entendo viável a fixação de indenização no montante correspondente a R\$ 5.000,00, valor que está em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade e em estrita sintonia com o que

vem sendo decidido nessa Turma.

Vencido o réu neste grau recursal, cabe majorar os honorários advocatícios para 20% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §11 do CPC.

Pontue-se que fixação abaixo desse percentual implicaria em valor insignificante, encerrando nítida violação à dignidade da profissão de advogado.

Ante o exposto, pelo meu voto: a) **NEGO PROVIMENTO** ao recurso interposto pelo banco; b) **DOU PROVIMENTO** ao recurso da autora a fim de condenar os réus solidariamente ao pagamento de indenização a título de danos morais, na quantia de R\$ 5.000,00, com correção monetária a partir desta data (Súmula 362 STJ), segundo o comando previsto no artigo 389 do Código Civil e juros de mora de 1% ao mês desde o evento danoso (Súmula 54 STJ).

Observa-se que a atualização monetária e juros de mora devem ser computados da seguinte forma: a) antes da entrada em vigência da Lei nº 14.905/24 incidirá exclusivamente a Taxa Selic em obediência ao disposto no Tema 1.368 do C. S.T.J: *“O art. 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905 /2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional.”*; b) após a entrada em vigência da



referida lei, a correção se dá pelo IPCA/IBGE e os juros de mora pela Taxa Selic, abatido o IPCA (art. 389, parágrafo único e 406, parágrafo 1º, ambos do CC).

JOÃO BATTAUS NETO

Relator