



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001312623

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006229-37.2021.8.26.0223, da Comarca de Guarujá, em que é apelante BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelado IRIA DE JESUS ALVES DOMINGOS (JUSTIÇA GRATUITA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 19 de dezembro de 2025.

INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO nº 1006229-37.2021.8.26.0223

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelante: Banco C6 Consignado S.A.

Apelado: Iria de Jesus Alves Domingos

4ª Vara Cível do Foro de Guarujá

Juiz Prolator: Dr. Marcelo Machado da Silva

Voto nº 5069

APELAÇÃO CÍVEL. BANCÁRIO. “GOLPE DO MOTOBOY”. ENTREGA DE CARTÃO DE CRÉDITO A TERCEIRO. TRANSAÇÕES NÃO RECONHECIDAS. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. ANULAÇÃO DE NEGÓCIO JURÍDICO. DEVOLUÇÃO DE VALORES. DANO MORAL.

Sentença de procedência. Insurgência do réu.

Falha na prestação de serviços configurada Autora permitiu que terceiro tivesse acesso ao seu cartão, viabilizando a ocorrência da fraude. Contudo, a presunção de regularidade das operações mediante utilização do cartão físico e digitação de senha não é absoluta e cede diante da comunicação da fraude e da perícia grafotécnica que concluiu pela falsidade da assinatura do contrato de empréstimo consignado.

Dano moral não configurado. Para a indenização é necessário que a conduta culposa do réu tenha repercutido na esfera pessoal e psicológica da autora e, no caso em apreço, não há prova consistente a propósito.

Apelo acolhido em parte para afastar a condenação ao pagamento de indenização por dano moral. Sucumbência alterada.

Recurso do réu parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de ação anulatória de negócio jurídico cumulada com o pedido de indenização por danos materiais e moral julgada procedente pela r. sentença de fls. 331/334, cujo relatório se adota, proferida nos seguintes termos: “Por todo o exposto, julgo procedente o pedido para: a) declarar



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inexigível, perante a parte autora, o débito objeto da lide; b) condenar a ré a ressarcir à autora, todos os valores debitados indevidamente e relacionados ao contrato ora declarado inexigível, os quais deverão ser atualizados monetariamente a partir de cada débito, e acrescidos de juros de mora de 1%(um por cento) ao mês desde a citação; c) condenar a ré a pagar à autora, a título de indenização por danos morais, a quantia de R\$3.000,00(três mil reais), valor que deverá ser atualizado monetariamente desde a data do arbitramento, e acrescido de juros de mora de 1%(um por cento) ao mês desde a data da celebração do contrato de empréstimo (ato lesivo). Com isso, fica extinto o feito com base no art. 487, I, do Código de Processo Civil. Sucumbente, arcará a ré com o pagamento das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios que, nos termos do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil, fixo no equivalente a 15%(quinze por cento)sobre o valor da condenação devidamente atualizado até o efetivo pagamento”.

Recorreu o réu (fls. 350/362), aduzindo também ter sido vítima da fraude, pois a falsificação da assinatura só pôde ser constatada por perícia, o que afastaria sua responsabilidade. A autora recebeu e utilizou o valor do empréstimo sem devolvê-lo, o que configuraria convalidação do contrato e não houve tentativa de solução administrativa, o que afastaria ou reduziria eventual dano moral, os fatos narrados não geraram abalo relevante, tratando-se de mero aborrecimento. Requereu, subsidiariamente, a redução do valor da indenização, a compensação do crédito com o montante condenatório, a fixação dos juros e correção monetária a partir do arbitramento, e a redução dos honorários advocatícios para 10%. Por fim, pediu a reforma integral da sentença ou, alternativamente, a adequação dos pontos mencionados.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 363/364 e 391/392).

Apresentadas contrarrazões (fls. 371/376), refutando a autora os argumentos apresentados pelo réu.

É o relatório.

Narrou a autora que, em dezembro de 2020, foi vítima de estelionato após receber ligação de uma pessoa que afirmou que sua conta havia sido clonada, induzindo-a a entregar seu cartão a um suposto *motoboy*. Dias depois, constatou o depósito de R\$ 2.634,78 relativo a empréstimo não contratado e saques indevidos em sua conta, além de compras desconhecidas. Sustentou que não assinou qualquer documento e o banco falhou na segurança das operações, causando-lhe prejuízos financeiros e abalo moral, pois parcelas do empréstimo eram descontadas de sua aposentadoria. Antes da ação, registrou boletim de ocorrência e reclamação no Procon, sem solução. Requereu a procedência da ação para anular ou declarar inexistente o contrato, condenar o réu ao pagamento de R\$ 10.000,00 por dano moral e à restituição em dobro das parcelas descontadas.

A ocorrência do “golpe do motoboy” e da fraude da assinatura no contrato de empréstimo consignado é fato incontroverso e, da leitura da narrativa na inicial, observa-se que, por inocência ou descuido, a autora não adotou as cautelas necessárias.

A autora confessou ter entregado seu cartão ao terceiro, sendo a dinâmica da fraude conhecida e amplamente divulgada em meios de comunicação em geral e pelas instituições financeiras. Portanto, vê-se que, com sua conduta, a autora contribuiu para o resultado.

Não obstante, embora, *a priori*, os saques de R\$ 1.500,00 e R\$ 500,00 e a compra de R\$756,00 foram feitas com o uso do cartão mediante a digitação da senha, presumam-se regulares, na particular hipótese dos autos, dadas as características das transações, o réu tinha elementos para, pelo menos, alertar previamente a autora, enviando SMS ou alerta equivalente, a fim de confirmar as transações, prática que comum no relacionamento entre bancos e clientes.

E, a corroborar a fraude de que foi vítima a consumidora, o laudo pericial concluiu pela falsidade das assinaturas na Cédula de Crédito Bancário nº 010012528914 de fls. 165/167 e 246/249 (fls. 309).

Não bastasse isso, a autora registrou reclamação junto

ao Procon e boletim de ocorrência (fls. 19/24).

Todavia, como já consignado, a presunção de regularidade não é absoluta, ainda que a autora tenha sido descuidada. O réu também falhou na prestação dos serviços, pois tinha elementos suficientes para negar a aprovação das operações ou, posteriormente, reduzir o dano material da autora. A propósito, o enunciado nº 13 da Seção de Direito Privado deste Tribunal de Justiça.

Ao contrário do defendido pela instituição bancária, não há falar em compensação de valores, pois o valor depositado a título de empréstimo consignado foi sacado pelos fraudadores, transação possibilitada pela falha na prestação de serviço. Não há comprovação nos autos de ser prática recorrente da consumidora a contratação de empréstimo e a realização de saques consecutivos (fls. 17/18).

Logo, a sentença não comporta reparo quanto ao acolhimento da pretensão declaratória. De outro lado, porém, respeitado e entendido do magistrado, não é o caso de reconhecimento do direito da autora à indenização por dano moral.

O direito à indenização por dano moral pressupõe a ocorrência de sofrimento capaz de ultrapassar os meros aborrecimentos do cotidiano, atingindo, de forma relevante, a esfera psicológica ou emocional da vítima.

Para a indenização é necessário que a conduta culposa do réu tenha repercutido na esfera pessoal e psicológica da autora, causando-lhe dano e, no caso em apreço, não há prova consistente a propósito.

Não trouxe a autora prova de repercussões decorrentes das transações fraudulentas, como a negativação de seu nome, cobranças vexatórias ou efetivo prejuízo ao seu sustento.

Assim, é caso de acolhida parcial do recurso do réu para afastar a condenação ao pagamento de indenização por dano moral.

Diante do novo desfecho, conclui-se pela sucumbência recíproca e, portanto, as custas e despesas processuais deverão ser rateadas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

igualmente, ficando cada parte responsável por 50% do total. O réu deverá pagar honorários advocatícios ao patrono da autora, fixados em 10% sobre o valor do proveito útil (valor do contrato somando à condenação), não devendo ser inferior a R\$ 800,00. Por sua vez, a autora deverá pagar honorários advocatícios ao patrono do réu, fixados em 10% sobre o valor pretendido a título de indenização por dano moral, observada a gratuidade de justiça concedida.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Pelo exposto, voto por DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do réu.

Inah de Lemos e Silva Machado
Relatora