



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000088752**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006997-64.2025.8.26.0047, da Comarca de Assis, em que é apelante ORALDA MATILDE DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO C6 CONSIGNADO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

**ALEXANDRE DAVID MALFATTI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 1006997-64.2025.8.26.0047**

**APELANTE: ORALDA MATILDE DE OLIVEIRA**

**APELADO: BANCO C6 CONSIGNADO S/A**

**ORIGEM: 3ª VARA CÍVEL DO FORO DE ASSIS**

**VOTO Nº 18.652**

**AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA.  
APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA.**

**CONTRATOS BANCÁRIOS. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS. REFINANCIAMENTO. VALIDADE DA CONTRATAÇÃO NÃO COMPROVADA. RESTITUIÇÃO DOBRADA DOS VALORES. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. REATIVAÇÃO DOS CONTRATOS ANTERIORES E COMPENSAÇÃO. NECESSIDADE.** *Ação declaratória. Sentença de improcedência. Recurso da autora. **Primeiro, reconhece-se a invalidade dos contratos.** Empréstimos consignados. Ausência de apresentação de prova apta a demonstrar a realização do negócio jurídico. Relatórios digitais informaram contratação em curto espaço de tempo, o que indicava fraude. "Selfie" da autora insuficiente para demonstrar a regularidade da contratação. Indícios de fraude. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da súmula nº 479 do STJ. Nulidade do contrato com inexigibilidade dos valores. **Segundo, determina-se a restituição dobrada dos valores descontados.** Aplicação da jurisprudência fixada pelo STJ. Descontos realizados após o período de modulação fixado pelo STJ. Ademais, o caso revelou-se singular. Demonstração de cobrança de má-fé da ré. Não se pode admitir em face do consumidor uma conduta comercial violadora da boa-fé. O banco sustentou a legitimidade da contratação, numa demonstração de adoção de um método comercial sem cautelas e com descaso para segurança das operações. **Terceiro, verifica-se a ocorrência de danos morais.** Numa sociedade de massa, a indevida contratação de empréstimos em nome do consumidor gera concreta de prejuízos nas esferas patrimonial e moral. A autora sofreu descontos indevidos em seu benefício previdenciário, com repercussão em verba necessária à sua subsistência. Violação da boa-fé contratual. Configuração de danos morais. Valor da indenização mantido em R\$ 10.000,00, parâmetro razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. **E quarto, determina-se a compensação de créditos.** Valores que terminaram por beneficiar a autora e que deverão ser devolvidos ao réu, tanto com os valores disponibilizados a título de "troco", como com os valores destinados a quitar ambos os contratos refinanciados, sobre os quais a autora não se insurgiu. **Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau.***

**SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

Vistos.

Trata-se de ação declaratória cumulada com indenização movida por ORALDA MATILDE DE OLIVEIRA em face de BANCO C6 CONSIGNADO S/A.

A r. Sentença (fls. 280/284) julgou **improcedente** a ação, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: *"Quanto ao contrato nº 90138748141, a Cédula de Crédito Bancário e o comprovante de formalização digital (fls. 152-171) evidenciam que a contratação, ocorrida em 24 de outubro de 2024, foi validada mediante assinatura eletrônica, captura de "selfie" da autora, registro de geolocalização, endereço de IP e identificação do dispositivo utilizado. Crucialmente, o réu comprovou a liberação do crédito no valor de R\$ 591,81, por meio de TED para uma conta em nome da autora no Bradesco (fl. 236). No que tange ao contrato nº 90138749595, a documentação de fls. 192-211 demonstra que a operação, datada de 24 de outubro de 2024, também foi formalizada digitalmente, com "selfie" da autora, registro de geolocalização, endereço de IP e identificação do aparelho. O réu comprovou a liberação do crédito no valor de R\$ 1.268,76, por meio de TED para uma conta em nome da autora no Bradesco (fl. 235). Por fim, saliento que, embora em ambos os contratos questionados tenha sido utilizada a mesma selfie da autora, observo que os contratos se tratam de refinanciamento, os quais foram feitos exatamente na mesma data e horário, o que justifica a utilização de uma mesma selfie (biometria facial). A alegação da autora de que não se beneficiou dos valores é frontalmente contrariada pelos comprovantes de transferência apresentados. Caberia à parte autora, diante de tais evidências, apresentar os extratos de suas contas bancárias para demonstrar que os valores não foram creditados, ônus do qual não se desincumbiu. A utilização dos recursos, ou a ausência de sua devolução após o crédito, configura aceitação tácita do negócio jurídico e comportamento contraditório (venire contra factum proprium), violando a boa-fé objetiva. A impugnação genérica dos documentos e o pedido de perícia digital não são suficientes para infirmar a robustez do conjunto probatório. O acervo documental, composto por biometria facial, dados técnicos da transação (IP, geolocalização, dispositivo) e, principalmente, a comprovação do efetivo crédito dos valores nas contas da autora, forma um rastro digital seguro e coerente, tornando a prova pericial prescindível para a formação do convencimento deste juízo. A assinatura eletrônica avançada, como a utilizada no caso, possui validade jurídica, conforme a legislação e a jurisprudência, mesmo sem certificação ICP-Brasil. Dessa forma, diante do robusto acervo probatório que atesta a efetiva contratação, pela autora, dos empréstimos impugnados, resta afastada a alegação de falha na prestação de serviços. A contratação é, portanto, válida, e os descontos realizados no benefício previdenciário da autora constituem exercício regular de direito do credor. Não se vislumbra, assim, a prática de qualquer ato ilícito que enseje a declaração de inexigibilidade dos débitos ou a condenação por danos morais e materiais. Dispositivo. Ante o exposto, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil, resolvo o mérito e JULGO IMPROCEDENTES os pedidos deduzidos por ORALDA MATILDE DE OLIVEIRA, em face de BANCO C6 CONSIGNADO S.A.. Por consequência, revogo a tutela de urgência concedida nos autos. Em virtude da sucumbência, condeno a autora no pagamento das custas e honorários advocatícios ao patrono da parte contrária, que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85 § 2º, do Código de Processo Civil,*



*ressalvado o disposto no artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil, por ser a autora beneficiária da justiça gratuita. Oportunamente, arquivem-se os autos com as cautelas de praxe. Publique-se e Intimem-se."*

A autora interpôs **apelação** (fls. 292/317). Em síntese, sustentou a existência de cerceamento de defesa e insistiu na tese de ausência de validade das contratações impugnadas. Ressaltou que os valores descontados da autora devem ser devolvidos em dobro, sem prejuízo da indenização devida pelos danos morais sofridos. Afirmou ser indevida a compensação de valores.

O réu ofertou **contrarrazões** (fls. 327/341).

### **É O RELATÓRIO.**

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado e tempestivo. Ausente o recolhimento de preparo, à vista da gratuidade processual concedida.

Libere-se para imediato julgamento virtual. Cuida-se de matéria repetitiva e já conhecida pela Turma julgadora. A apelação e a resposta abordaram exaustivamente os pontos controvertidos. Privilegia-se a efetividade do processo. As partes, ademais, terão oportunidade para apresentação de memoriais e sustentações orais pelo sistema, como regulamentado pelo CNJ. Os destaques de questões de fato ou mesmo de ordem pública serão resolvidos pela Turma julgadora via embargos de declaração.

PASSO A ANALISAR O RECURSO.

### **1 – Da nulidade dos contratos e inexigibilidade dos valores**

Na petição inicial (fls. 1/11), a autora alegou que foi surpreendida com a existência de empréstimos consignados que não contratou (contratos de nº 90138749595 e 90138748141). Declarou desconhecer os referidos contratos. Pleiteou a declaração de inexigibilidade dos contratos, bem como a restituição dobrada dos valores indevidamente descontados e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00.

Em sede de contestação (fls. 95/131), o réu, no mérito e em apertada síntese, sustentou a regularidade da contratação, afirmando que a autora anuiu expressamente com os negócios jurídicos por meio de assinatura digital com biometria facial e que o valor do empréstimo foi

devidamente revertido em favor da autora. Negou a existência de ato ilícito e rechaçou os pedidos indenizatórios. Pleiteou a improcedência da ação.

**Passo a analisar os pontos controvertidos e o conjunto probatório.**

Evidente a relação jurídica de consumo entre as partes tornando aplicáveis as disposições da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC). A matéria encontra-se pacificada pelas posições assumidas pelo Supremo Tribunal Federal (no julgamento da ADI 2.591) e pelo Superior Tribunal de Justiça (súmula 297: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”).

O microssistema de defesa do consumidor é formado essencialmente pelas normas do Código de Defesa do Consumidor e, na solução do caso sob julgamento, interessa destacar os princípios a vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I) e a garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho (art. 4º, II, d). E, nessa direção, são reconhecidos em favor do consumidor direitos básicos, tais como efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, VI).

**A questão trazida aos autos escapava da discussão acerca da existência dos contratos impugnados, mas se debruçava na própria validade daquelas contratações.**

**E, nesse sentido, a invalidade dos negócios jurídicos encontra-se provada.**

**Primeiro, por conta da ausência de prova satisfatória da efetiva assinatura digital pela autora.** A simples fotografias (fls. 152 e 192) não comprovavam que a demandante contratou o empréstimo consignado controvertido.

**Aliás, tratava-se das mesmas fotografias, com aceitação ocorrida no mesmo horário!**

**Ou seja, houve indevida utilização da imagem da autora para dar contornos de validade aos contratos eletrônicos. Reconhecimento facial sem validade, porque fora do contexto de manifestação válida de vontade, sugerindo-se uma fraude praticada pelo correspondente bancário.**

**Insista-se: o reconhecimento facial não traduziu manifestação de vontade, devendo-se considerar que não houve assinatura válida constante dos instrumentos (fls. 152/153 e 192/193), eis que sem qualquer indicação de manifestação válida da autora para tanto.**

**Segundo, não era crível que a autora tivesse tamanha agilidade para compreender os procedimentos a serem adotados na validação de sua assinatura e concordar com os termos pactuados na operação de crédito em tão curto espaço de tempo. De acordo com o relatório que segue, as operações – idênticas, repise-se – duraram apenas seis minutos:**

#### TRILHA DE EVENTOS

Informações do dispositivo utilizado para captura da assinatura eletrônica

- **Acesso a plataforma**  
Hora GMT, Data: 25/10/2024 09:22:20
- **Aceite dos Termos de Uso e Política de Privacidade**  
Hora GMT, Data: 25/10/2024 09:22:35
- **Aceite do Termo de Autorização de Consulta de Dados junto ao INSS**  
Hora GMT, Data: 25/10/2024 09:22:43  
IP e Porta Lógica: 2804:389:1085:2da0:4b0:1e23:c9e4:c00b:43832  
Navegador e versão do celular: Mozilla/5.0 (Linux; Android 10; K) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/130.0.0.0 Mobile Safari/537.36  
Identificador do aparelho: WbEtLx763oOMaLSBF6ul
- **Valor Líquido do Benefício informado pelo cliente**  
Hora GMT, Data: 25/10/2024 09:23:07  
IP e Porta Lógica: 2804:389:1085:2da0:4b0:1e23:c9e4:c00b:43832  
Latitude e Longitude: -22.7527692 / -50.5789278  
Navegador e versão do celular: Mozilla/5.0 (Linux; Android 10; K) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/130.0.0.0 Mobile Safari/537.36  
Identificador do aparelho: WbEtLx763oOMaLSBF6ul
- **Aceite do Custo Efetivo Total**  
Hora GMT, Data: 25/10/2024 09:24:29  
IP e Porta Lógica: 2804:389:1085:2da0:4b0:1e23:c9e4:c00b:43832  
Latitude e Longitude: -22.7527692 / -50.5789278  
Navegador e versão do celular: Mozilla/5.0 (Linux; Android 10; K) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/130.0.0.0 Mobile Safari/537.36  
Identificador do aparelho: WbEtLx763oOMaLSBF6ul
- **Aceite da CCB**  
Hora GMT, Data: 25/10/2024 09:24:42  
IP e Porta Lógica: 2804:389:1085:2da0:4b0:1e23:c9e4:c00b:43832  
Latitude e Longitude: -22.7527692 / -50.5789278  
Navegador e versão do celular: Mozilla/5.0 (Linux; Android 10; K) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/130.0.0.0 Mobile Safari/537.36  
Identificador do aparelho: WbEtLx763oOMaLSBF6ul
- **Coleta da Biometria Facial (assinatura eletrônica da CCB)**  
Hora GMT, Data: 25/10/2024 09:28:43  
IP e Porta Lógica: 2804:389:1085:2da0:4b0:1e23:c9e4:c00b:43832  
Latitude e Longitude: -22.7527692 / -50.5789278  
Navegador e versão do celular: Mozilla/5.0 (Linux; Android 10; K) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/130.0.0.0 Mobile Safari/537.36  
Identificador do aparelho: WbEtLx763oOMaLSBF6ul

(...)

### TRILHA DE EVENTOS

Informações do dispositivo utilizado para captura da assinatura eletrônica

- **Acesso a plataforma**  
Hora GMT, Data: 25/10/2024 09:22:20
- **Aceite dos Termos de Uso e Política de Privacidade**  
Hora GMT, Data: 25/10/2024 09:22:35
- **Aceite do Termo de Autorização de Consulta de Dados junto ao INSS**  
Hora GMT, Data: 25/10/2024 09:22:43  
IP e Porta Lógica: 2804:389:1085:2da0:4b0:1e23:c9e4:c00b:43832  
Navegador e versão do celular: Mozilla/5.0 (Linux; Android 10; K) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/130.0.0.0 Mobile Safari/537.36  
Identificador do aparelho: WbEtLx763oOMaISBF6ul
- **Valor Líquido do Benefício informado pelo cliente**  
Hora GMT, Data: 25/10/2024 09:23:07  
IP e Porta Lógica: 2804:389:1085:2da0:4b0:1e23:c9e4:c00b:43832  
Latitude e Longitude: -22.7527692 / -50.5789278  
Navegador e versão do celular: Mozilla/5.0 (Linux; Android 10; K) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/130.0.0.0 Mobile Safari/537.36  
Identificador do aparelho: WbEtLx763oOMaISBF6ul
- **Aceite do Custo Efetivo Total**  
Hora GMT, Data: 25/10/2024 09:25:15  
IP e Porta Lógica: 2804:389:1085:2da0:4b0:1e23:c9e4:c00b:43832  
Latitude e Longitude: -22.7527692 / -50.5789278  
Navegador e versão do celular: Mozilla/5.0 (Linux; Android 10; K) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/130.0.0.0 Mobile Safari/537.36  
Identificador do aparelho: WbEtLx763oOMaISBF6ul
- **Aceite da CCB**  
Hora GMT, Data: 25/10/2024 09:25:23  
IP e Porta Lógica: 2804:389:1085:2da0:4b0:1e23:c9e4:c00b:43832  
Latitude e Longitude: -22.7527692 / -50.5789278  
Navegador e versão do celular: Mozilla/5.0 (Linux; Android 10; K) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/130.0.0.0 Mobile Safari/537.36  
Identificador do aparelho: WbEtLx763oOMaISBF6ul
- **Coleta da Biometria Facial (assinatura eletrônica da CCB)**  
Hora GMT, Data: 25/10/2024 09:28:43  
IP e Porta Lógica: 2804:389:1085:2da0:4b0:1e23:c9e4:c00b:43832  
Latitude e Longitude: -22.7527692 / -50.5789278  
Navegador e versão do celular: Mozilla/5.0 (Linux; Android 10; K) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/130.0.0.0 Mobile Safari/537.36  
Identificador do aparelho: WbEtLx763oOMaISBF6ul

Ou seja, cabia ao banco réu comprovar que a autora efetivamente contratou o empréstimo que gerou o refinanciamento, ônus do qual não se desincumbiu, em desatenção ao disposto no artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

**Ademais, a mera transferência de valores para conta da autora (ou a quitação de contrato anterior, como no presente caso) não traduzia, por si só, a regularidade da contratação, assim como a indicação de geolocalização próxima ao domicílio da autora.**

A esse respeito desse ultimo ponto é necessário destacar a possibilidade de fraude quanto a indicação da geolocalização, por meio de sistemas que simulam localidades.

**E terceiro, pela intermediação dos negócios jurídicos por correspondentes bancários situados em outros Estados.**

Eis a previsão do art. 5º, VIII, da IN PRES/INSS Nº 138/2022:

*Art. 5º A averbação da contratação de crédito consignado pelo titular do benefício ocorrerá desde que:*

(...)

*VIII - seja efetivada no Estado (Unidade da Federação - UF) em que o benefício é mantido.*

**E se verificou dos contratos juntados que, embora o banco corréu tenha omitido o ente federativo no qual se situavam os correspondentes bancários, os prefixos das linhas telefônicas destes denunciaram que não estavam estabelecidos no Estado de São Paulo (fls. 155 e 195):**

**Consig**  
/ Telefone / CEP

VIA NEGOCIÁVEL (VIA DO BANCO)

R 17, Sn - Lote 12 Quadra55 / 62 3942-6470 / 76630-000

**Sendo assim, não se podia descartar a fraude perpetrada pelos próprios correspondentes, em harmonia com a narrativa inicialmente exposta.**

**A cada dia verifica-se maior frequência de golpes aplicados pelos correspondentes bancários das instituições financeiras, apropriando-se indevidamente de dados e documentos dos consumidores (notadamente aposentados) pela tentativa desesperada de finalização dos empréstimos com objetivo de recebimento de remunerações (comissões). Multiplicam-se geometricamente as fraudes nessa direção.**

**A situação narrada caracterizou-se como falha do serviço bancário, qualificando-se como fato do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.**

Aliás, toda atividade empresarial envolve riscos (o que é elementar em economia e negócios) e as instituições bancárias não constituem casta privilegiada da sociedade. Daí a exigência de mecanismos eficientes de segurança e capazes de impedir e combater fraudes.

Esse quadro probatório faz incidir a súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça:

*"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias."*

Sobre a contratação indevida, confirmam-se precedentes deste Tribunal de Justiça em situações semelhantes de fraude:

*"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO CONTRATUAL CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA PROVIDA. CONTRATO BANCÁRIO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONSUMIDOR. CONTRATAÇÃO NÃO DEMONSTRADA. INEXIGIBILIDADE RECONHECIDA. DANO MORAL CONFIGURADO. Ação declaratória cumulada com pedidos de restituição de valores e indenização. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Primeiro, reconhece-se a nulidade do contrato e a inexigibilidade do débito. Contrato de empréstimo consignado creditado na conta corrente sem solicitação do consumidor. Narrativa consistente com devolução do valor, mediante depósito judicial. Demonstração inequívoca de boa-fé. A autora que, após receber ligação telefônica informando que o contato era feito para conferir agilidade em sua prova de vida junto ao INSS, foi surpreendida com a existência de crédito em sua conta no valor de R\$ 14.684,09, oriundo de empréstimo consignado. O banco sustentou que o contrato foi firmado através de assinatura eletrônica, realizada por meio de biometria facial. Insurgência da autora na esfera administrativa para resolver a questão. Banco que não se desincumbiu de seu ônus de demonstrar a válida contratação. Incidência da Súmula 479 do C. STJ. E, a partir da nulidade do contrato com a inexigibilidade, devida a restituição de eventuais valores descontados no benefício da autora. E segundo, restaram configurados os danos morais. Autora que experimentou prejuízos pelo longo e árduo caminho que percorreu para ter declarada a inexigibilidade do débito. Valor arbitrado em R\$ 10.000,00, parâmetro razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Multa por litigância de má-fé automaticamente afastada. Ação julgada procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO." (Apelação Cível 1009118-33.2021.8.26.0297, de minha relatoria, julgado em 07/08/2023)*

*"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA PROCEDENTE – relação de consumo – inversão do ônus da prova pela verossimilhança da versão do apelado – dever do apelante de demonstrar que não houve movimentação indevida da conta,*

*ônus do qual se descurou – responsabilidade objetiva do prestador de serviço na hipótese – dever de zelar pela segurança do serviço prestado – artigo 14 do CDC – ato de terceiro que não elide a responsabilidade do apelante – caso fortuito interno – Súmula nº 479 do STJ – determinação de restituição dos valores pagos pelo autor, mas na sua forma simples – ausência de prova de má-fé do banco - perturbação à paz de espírito do apelado que se mostrou ocorrida – situação que extrapola o mero aborrecimento e ingressa no campo do dano moral que realmente ocorreu – fixação da indenização no valor de R\$ 10.000,00 – valor adequado às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a indenização na hipótese - sentença reformada em parte .*  
**Resultado: recurso parcialmente provido, para o fim de ser afastada a condenação do apelante no pagamento da restituição em dobro dos valores pagos pelo apelado." (Apelação Cível 1000437-29.2020.8.26.0582, relator o Desembargador CASTRO FIGLIOLIA, julgado em 06/06/2023)**

*"RESPONSABILIDADE CIVIL – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO ELETRÔNICO NÃO CONTRATADO – Ação declaratória de nulidade de contrato c/c pedidos de repetição dobrada de indébito e de indenização por dano moral julgada parcialmente procedente, acolhendo o pedido declaratório; reconhecendo o direito à restituição simples e fixando indenização de R\$ 10.000,00 em proveito da autora – Insurgência pelo banco – Acolhimento parcial – Declaração de nulidade do contrato que deve ser mantida, porquanto a autora desconstituiu em réplica a formação do contrato eletrônico, o que não foi impugnado – Assim, a presunção de falsidade emerge em favor da autora-consumidora – Indenização por dano moral que fica conservada, considerando que o ocorrido ultrapassou a seara do mero aborrecimento cotidiano, alçando a esfera personalíssima da ofendida, interferindo em sua subsistência e a obrigando ao ajuizamento da presente ação – Valores que foram creditados em proveito da autora, contudo, que deverão ser ressarcidos ao banco, a fim de que as partes sejam restituídas ao 'status quo ante' à fraude, pouco importando ao desate da questão aqui vertida o destino que tenha dado ao numerário (alegação de que foi vítima do golpe do bilhete premiado) - Sentença parcialmente reformada, tão somente para determinar que a autora restitua ao banco o valor que lhe foi indevidamente creditado, ficando desde já autorizada a compensação – Acolhimento mínimo do recurso do banco que impõe a majoração dos honorários em proveito da autora-vencedora para 12% sobre o valor da condenação - Recurso parcialmente provido, nos termos do presente acórdão."*  
**(Apelação Cível 1015325-47.2022.8.26.0577, relator o Desembargador JACOB VALENTE, julgado em 22/05/2023).**

**Em suma, reconhece-se a invalidade dos**

**contratos de empréstimos consignados de nº 90138749595 e 90138748141.**

## **2. Devolução dobrada**

**A devolução dos valores indevidamente descontados deverá ser dobrada.** Diante do reconhecimento da fraude na contratação, admite-se a repetição do indébito ou compensação com o saldo devedor do contrato, evitando-se, assim, o enriquecimento sem causa do credor.

O Superior Tribunal de Justiça fixou tese jurídica pela Corte Especial sobre o assunto (EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS precedentes prévios necessários), no Tema 929: "*a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo.*" **Porém, HOUVE MODULAÇÃO DAQUELE ENTENDIMENTO: "29. Impõe-se MODULAR OS EFEITOS da presente decisão para que o entendimento aqui fixado – quanto a indébitos não decorrentes de prestação de serviço público – se aplique somente a cobranças realizadas após a data da publicação do presente acórdão."**

Nesta ordem de ideias, prevalece o entendimento de que, para haver devolução em dobro, exige-se a cobrança de má-fé, mesmo nos contratos de consumo (quando não envolvido serviço público). **Somente para cobranças após 30/03/2021**, será aplicável a conclusão do referido acórdão de que para devolução em dobro (art. 42 CDC) bastará uma conduta contrária à boa-fé contratual, independente da natureza volitiva (dolo ou má-fé). E, a partir daquela data, será do fornecedor o ônus de demonstrar o engano justificável e de uma ação adequada à boa-fé objetiva.

**Isto posto, tem-se que os descontos ocorreram após o período de modulação fixado pelo STJ, bastando a conduta contrária a boa fé contratual, o que se verificou na presente com a contratação fraudulenta.** Não se pode admitir em face do consumidor uma conduta comercial violadora da boa-fé. O banco sustentou a legitimidade da contratação, numa demonstração de adoção de um método comercial sem cautelas e com descaso para segurança das operações.

Caracterizada a fraude bancária, nos termos do artigo 42, parágrafo único do CDC, os valores indevidamente descontados devem ser restituídos em dobro.

Os valores serão atualizados pelos índices adotados por

este E. Tribunal de Justiça desde cada desembolso e sofrerão a incidência de juros de mora a partir do evento danoso (data das contratações fraudulentas – 25/10/2024 – fls. 152/153).

Os juros de mora incidirão, como exposto a seguir no dispositivo, na forma da lei. Isto é, será aplicada a interpretação do artigo 406 do Código Civil emprestada pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do RESP. Nº 1.795.982, julgamento finalizado em 21/08/2024, relator designado o Ministro RAUL ARAÚJO. E, com o advento da Lei nº 14.905/2024, os juros de mora incidentes após sua vigência, seguirão os parâmetros ali determinados.

**Em suma, condena-se o réus à devolução dobrada dos valores indevidamente descontados da autora.**

### **3. Danos morais**

A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos da falta de segurança do sistema bancário. Mesmo em Juízo, não houve atendimento à demanda do consumidor, insistindo-se na inexistência do defeito do serviço, regularidade da contratação e legitimidade dos descontos.

**Verificada a existência de danos morais sofridos pela autora, à vista da conduta fraudulenta da instituição bancária e transtornos que repercutiram em verba alimentar, resta examinar o valor da indenização.**

Nas felizes palavras do saudoso Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000, recomenda-se na fixação da indenização por dano moral que:

*"o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."*

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo – consumidor e fornecedor – de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor. É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

Nessa ordem de ideias, considerando-se as peculiaridades do caso concreto, como a evidente fraude cometida em detrimento da autora, que sofreu descontos em seu benefício previdenciário, de modo a comprometer sua subsistência e, ainda, dentro dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como atento aos precedentes desta C. Câmara, **mantém-se em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) o valor para a reparação dos danos morais.** Essa quantia concretiza os objetivos da compensação da vítima e inibição do ofensor.

A respeito do tema, confirmam-se precedentes desta Câmara e que também fixaram indenização naquele patamar, destacando-se as ementas:

*"AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA. CONTRATO BANCÁRIO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONTRATAÇÃO NÃO RECONHECIDA. AUSÊNCIA DE PROVA VÁLIDA DO NEGÓCIO JURÍDICO. RESTITUIÇÃO DOS VALORES EM DOBRO. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. Ação declaratória cumulada com pedido de indenização. Sentença de improcedência. Recurso do autor. Primeiro, reconhece-se a inexistência do contrato e a inexigibilidade do débito. Empréstimo consignado. Ausência de apresentação de prova apta a demonstrar a realização do negócio jurídico. Relatório digital informou contratação em curto espaço de tempo, o que indicava fraude. "Selfie" do autor insuficiente para demonstrar a regularidade da contratação. Notória incongruência entre os locais de residência do autor e de celebração do contrato, verificada por geolocalização. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da súmula nº 479 do STJ. Nulidade do contrato com inexigibilidade dos valores reconhecidos. Segundo, determina-se a restituição dobrada dos valores descontados indevidamente. Aplicação da jurisprudência fixada pelo STJ. Descontos realizados após o período de modulação fixado pelo STJ. Ademais, o caso revelou-se singular. Demonstração de cobrança de má-fé da ré. Não se pode admitir em face do consumidor uma conduta comercial violadora da boa-fé. O banco sustentou a legitimidade da contratação, numa demonstração de adoção de um método comercial sem cautelas e com descaso para segurança das operações. E terceiro, verifica-se a ocorrência de danos morais. Numa sociedade de massa, a indevida contratação de empréstimo em nome do consumidor gera concreta de prejuízos nas esferas patrimonial e moral. O autor sofreu descontos indevidos em seu benefício previdenciário, com repercussão em verba necessária à sua subsistência. Violação da boa-fé contratual. Configuração de danos morais. Valor da indenização fixado em R\$ 10.000,00, parâmetro razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO."*  
**(Apelação Cível 1004584-26.2023.8.26.0572, de minha**

**relatoria, julgado em 26/06/2024)**

*"Empréstimo consignado RMC com desconto na aposentadoria do autor sem sua autorização. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Dano moral configurado. Falha na prestação de serviço. O dano moral restou caracterizado pelos transtornos que o autor passou na tentativa de demonstrar que não efetuou o empréstimo. Trata-se de dano in re ipsa, sendo despiciendo perquirir a respeito da prova do prejuízo moral, que decorre do próprio fato danoso. O valor da reparação do dano moral fixado em R\$ 10.000,00, é adequado, pois arbitrado dentro de um critério de prudência e razoabilidade. Repetição do indébito em dobro. Artigo 42, parágrafo único do CDC. Fatos ocasionados por erro injustificável. Violação da boa-fé objetiva. O erro cometido pelo réu é injustificável, viola a boa-fé objetiva e os deveres anexos que dela decorrem, como a transparência e a lealdade daqueles envolvidos na negociação. Como o erro cometido não se justifica, o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, nos exatos termos do artigo 42, parágrafo único do CDC. Honorários advocatícios. Manutenção. Não há que se falar em redução dos honorários advocatícios, pois fixados de acordo com os parâmetros determinados pelo STJ no julgamento do Tema 1.076. Apelação do autor provida e não provida a do réu." (Apelação Cível 1003881-62.2022.8.26.0077, relatora a Desembargadora SANDRA GALHARDO ESTEVES, julgado em 22/08/2023)*

*"RESPONSABILIDADE CIVIL – EMPRÉSTIMO ATRAVÉS DE CARTÃO DE CRÉDITO PARA DESCONTO VIA RMC DITO NÃO CONTRATADO – Ação declaratória de nulidade de contrato c/c pedidos de repetição dobrada de indébito e de indenização por dano moral julgada parcialmente procedente, acolhendo o pedido declaratório; reconhecendo o direito à restituição simples e fixando indenização de R\$ 10.000,00 em proveito do autor – Insurgência pelo banco – Descabimento – Declaração de nulidade do contrato que deve ser mantida, porquanto o banco deixou de postular pela produção da prova pericial grafotécnica, única que seria absoluta para atestar a autenticidade da assinatura questionada pelo autor desde o início (art. 429, I, CPC) – Não fosse apenas isso, há nos autos indícios claros de que o autor foi vítima de fraude, o que não pode ser ignorado – Assim, a presunção de falsidade emerge em favor do autorconsumidor – Restituição que foi deferida de forma simples e não dobrada, como arguido no recurso - Indenização por dano moral que fica conservada, considerando que o ocorrido ultrapassou a seara do mero aborrecimento cotidiano, alçando a esfera personalíssima*

*do ofendido, interferindo em sua subsistência e o obrigando ao ajuizamento da presente ação – Valor arbitrado adequado, que pune o réu e não ocasiona enriquecimento indevido, pelo que deve ser conservado - Honorários fixados no percentual mínimo (10%), não havendo que se falar em redução – Sentença mantida – (...) – Recurso desprovido, nos termos do presente acórdão."*  
**(Apelação Cível 1012250-31.2022.8.26.0114, relator o Desembargador JACOB VALENTE, julgado em 22/08/2023).**

O valor será acrescido de juros de mora na forma da lei a partir do evento danoso (data das contratações fraudulentas – 25/10/2024 – fls. 152/153) e de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP), a partir do julgamento em segundo grau.

Os juros de mora incidirão, como exposto, na forma da lei. Isto é, será aplicada a interpretação do artigo 406 do Código Civil emprestada pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do RESP. Nº 1.795.982, julgamento finalizado em 21/08/2024, relator designado o Ministro RAUL ARAÚJO. E, com o advento da Lei nº 14.905/2024, os juros de mora incidentes após sua vigência, seguirão os parâmetros ali determinados.

**Em suma, reconhece-se a existência dos danos morais sofridos, arbitrando-se o *quantum* reparatório em R\$ 10.000,00.**

#### **4. Reativação dos contratos anteriores**

**Verificou-se que os contratos impugnados serviram de instrumento de refinanciamento de contratos anteriores, realizados junto ao réu, não tendo a autora quanto a eles se insurgido:**

**Contrato de nº 90138748141, que refinanciou o contrato de nº 90138748057:**

<b>5.5. FINALIDADE DO CRÉDITO:</b>		<input type="checkbox"/> Livre Utilização	<input checked="" type="checkbox"/> Refinanciamento de Dívida	<input type="checkbox"/> Portabilidade de Crédito
<i>Se assinalado "Refinanciamento de Dívida" e/ou "Portabilidade de Crédito", preencher abaixo:</i>				
<b>(i) Contrato / Operação Original</b>	<b>90138748057</b>			
<b>(ii) Credor Original</b>	<b>Oralda Matilde De Oliveira Coelho</b>			
<b>(iii) Saldo Devedor (estimado)</b>	<b>3.752,50</b>			

90138748057	626 - BANCO C6 CONSIGNADO SA	Excluído	Averbação por portabilidade	01/11/24	11/2024	10/2024	65	R\$91,00	R\$3.570,85	R\$0,00	1,66	22,14	1,66	21,81	R\$3.570,85	07/12/24
-------------	------------------------------	----------	-----------------------------	----------	---------	---------	----	----------	-------------	---------	------	-------	------	-------	-------------	----------

**Contrato de nº 90138749595 , que refinanciou o contrato de nº 90138749546:**

5.5. FINALIDADE DO CRÉDITO: <input type="checkbox"/> Livre Utilização <input checked="" type="checkbox"/> Refinanciamento de Dívida <input type="checkbox"/> Portabilidade de Crédito	
Se assinalado "Refinanciamento de Dívida" e/ou "Portabilidade de Crédito", preencher abaixo:	
(i) Contrato / Operação Original	90138749546
(ii) Credor Original	Oralda Matilde De Oliveira Coelho
(iii) Saldo Devedor (estimado)	3.366,30

90138749546	626 - BANCO C6 CONSIGNADO SA	Excluído	Averbação por portabilidade	04/11/24	11/2024	10/2024	50	R\$93,00	R\$3.149,52	R\$0,00	1,61	21,51	1,61	21,18	R\$3.149,52	07/01/25
-------------	------------------------------	----------	-----------------------------	----------	---------	---------	----	----------	-------------	---------	------	-------	------	-------	-------------	----------

Para além disso, verificou-se que os valores referentes ao "troco" de tais contratos (R\$ 1.268,76 e R\$ 591,81) foram direcionados à conta mantida pela autora (fls. 17, 235 e 236).

Nesse sentido, a autora tangencia a má-fé processual ao afirmar ser desnecessária a compensação, visto que foi beneficiada tanto pela quitação dos dois contratos anteriores, quanto pelo recebimento do troco.

E não fez prova, com a juntada de seus extratos bancários, de que não teria recebido tais valores.

Por tal razão, fica desde já advertida que a insistência em tais argumentações será sancionada com multa por litigância de má-fé, nos termos do art. 80, I, II e III do Código de Processo Civil.

De toda forma, fica autorizada a compensação entre os valores que beneficiaram a autora (R\$ 1.860,57 de troco e R\$ 7.118,80 usados para a quitação dos contratos anteriores) com aqueles oriundos da condenação do réu nesta ação.

O banco réu deverá manter a quitação dos contratos refinanciados (de nºs 90138748057 e 90138749546) como forma de se evitar tumultos. Mas, como dito anteriormente, o valor usado para a quitação dos referidos contratos também será compensado com os valores oriundos de sua condenação neste feito.

**A compensação, por parte da autora, será feita pelo valor histórico e se dá para evitar o enriquecimento sem causa do consumidor. A devolução se faz sem qualquer acréscimo de correção monetária ou de juros, porque o fornecedor foi quem deu causa ao ilícito reconhecido.**

**Concluindo-se, dá-se parcial provimento ao**

**recurso.**

### **Prequestionamento**

Anoto o 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 prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Por derradeiro, destaque-se que “Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial” (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

### **DISPOSITIVO.**

**Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso para julgar a ação parcialmente procedente em segundo grau, nos seguintes termos:**

**(a) declarar a nulidade dos contratos de nºs 90138749595 e 90138748141 e, por conseguinte, a inexigibilidade dos débitos deles oriundos,**

**(b) condenar o réu a devolver os valores indevidamente descontados da autora relativos aos referidos contratos, atualizados pelos índices adotados por este E. Tribunal de Justiça desde a data de cada desembolso, com a incidência de juros de mora a partir da formalização dos contratos fraudulentos (25/10/2024 – fls. 152/153),**

**(c) condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais em favor da autora, no importe de R\$ 10.000,00, acrescido de juros de mora na forma da lei (a partir da data da contratação fraudulenta - 25/10/2024 – fls. 152/153) e de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do julgamento em segundo grau - Súmula nº 362 do STJ) e**



**(d) determinar a compensação entre os valores que beneficiaram a autora (a título de troco e aqueles destinados a quitação dos contratos anteriores) com aqueles provenientes da condenação do réu nesta ação.**

Necessária a redistribuição das verbas sucumbenciais. O réu sucumbiu na totalidade dos pedidos formulados e, por tal razão, arcará com a integralidade das custas e despesas processuais (atualizadas), bem como pagará honorários de advogado ao patrono da autora, os quais fixo em 10% sobre o valor atualizado da condenação (valor da indenização dos danos morais e materiais, principais com os encargos de mora).

Os honorários de advogado deverão ser calculados anteriormente à compensação determinada.

Honorários de advogado fixados naquele patamar diante da complexidade da causa, tempo do processo e proveito econômico.

**Alexandre David Malfatti**  
**Relator**