



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000067066

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007715-18.2023.8.26.0084, da Comarca de Campinas, em que é apelante BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelada TEREZINHA FATIMA MARQUES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO E ANNA PAULA DIAS DA COSTA.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

FERNANDO SASTRE REDONDO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 42.757

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1007715-18.2023.8.26.0084

COMARCA: CAMPINAS - FORO DE VILA MIMOSA - REGIONAL DE CAMPI - 1ª VARA

JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: DIOGO CORRÊA DE MORAIS AGUIAR

APELANTE: BANCO C6 CONSIGNADO S/A

APELADO: TEREZINHA FATIMA MARQUES

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Empréstimo impugnado. “Golpe do falso funcionário”. Hipótese em que a autora foi ludibriada por terceiro, passando-se por preposto do banco, que possuía seus dados. Inexigibilidade reconhecida e pedido de restituição dos valores descontados acolhidos.

DANO MORAL. Configuração, tendo em conta as circunstâncias relatadas. Valor pretendido que atende aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação contra a r. sentença (fls. 424/432), de relatório adotado, proferida na ação declaratória c.c. indenização por danos morais e materiais ajuizada pela apelada, julgada parcialmente procedente para DECLARAR A INEXIGIBILIDADE do débito e condenar o réu a: a) restituir à autora, de forma simples, todos os valores descontados de seu benefício previdenciário a título de parcelas do valor que fora devolvido pela autora, observado, quanto à correção monetária e incidência de juros a legislação; b) pagar R\$ 8.000,00 a título de indenização por danos morais, com juros moratórios e correção monetária a partir da data do arbitramento judicial do valor indenizatório e, nos termos do art. 406 do Código Civil, com redação dada pela Lei 14.905/2024, aplicável desde 3 de julho de 2024, a atualização do montante será realizada pela taxa Selic, que compreende, em seu cálculo, juros e correção monetária; c) pagar 70% das custas e despesas processuais, e honorários advocatícios ao patrono da autora, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação.

Apela o réu alegando, em suma: a) ausência de desacordo comercial, pois não houve pedido de cancelamento da contratação; b) houve expressa autorização da autora para prosseguimento do contrato de crédito consignado nº 10111230538,

celebrado em 13.9.2021 para pagar R\$. 14.739,66 e, 84 parcelas de R\$. 385,00, cujas taxas e encargos estão dentro da legislação; c) a ação foi ajuizada 2 anos após a contratação, impossível que a autora não tenha notado os descontos; d) a devolução fora feita a terceiro e não ao banco; e) trata-se de fortuito externo, inaplicável a Súmula 479 do STJ; f) os fatos representam mero aborrecimento, não tendo havido dano moral, cuja exclusão requer ou, subsidiariamente, a redução do valor arbitrado; e g) deve haver compensação dos danos materiais.

Recurso tempestivo (fls. 281), preparado (fls. 305) e respondido (fls. 309).

VOTO

O recurso não comporta provimento.

A autora alega ter sido orientada por gerente do banco para fazer devolução do valor emprestado, ocasião em que lhe foi emitido boleto para a quitação, que foi creditada em favor de terceiro, mas as parcelas continuaram sendo debitadas.

Com efeito, a fraude da qual foi vítima a autora é do golpe do falso funcionário, que com ela entrou em contato informando de que deveria pagar o boleto para cancelamento de empréstimo.

A hipossuficiência do consumidor é evidenciada pela dificuldade de acesso aos registros de dados armazenados pelas instituições financeiras, bem como pela impossibilidade de produzir prova técnica a respeito do funcionamento dos sistemas de atendimento e segurança de dados da instituição financeira.

A autora, idosa, aposentada, foi ludibriada por terceiro, que afirmando representar o banco, possuía seus dados, tanto que com ela entrou em contato, conferindo percepção de realidade à alegação de que o boleto ela do próprio banco, pertencente ao mesmo grupo econômico, como veio fundamento na r. sentença.

Assim, o golpe do qual foi vítima não exclui a responsabilidade do banco-apelado, vez que a situação deriva do risco da atividade econômica exercida. Se há dano ao consumidor, independentemente de culpa, deve responder a demandada, nos termos

do artigo 14 e seu parágrafo 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, a Súmula 479 do STJ ao dispor que “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

E não se há de falar em excludente de responsabilidade ou mesmo culpa exclusiva ou concorrente em razão de ter a consumidora sido vítima de golpe de furto de dados bancários, pois a instituição financeira deixou de desenvolver meios para dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores e permitindo acesso de terceiros a seus sistemas, permitindo a fraude. (AREsp 2653233 (2024/0182470-2 - 16/08/2024, Decisão Monocrática - Ministro HUMBERTO MARTINS).

Assim, com acerto foi declarada a inexigibilidade da dívida e restituição de valores descontados, tendo em conta que a autora foi vítima do golpe do falso funcionário, havendo, indubitavelmente, responsabilidade civil do réu.

O réu, por sua vez, poderá, obviamente, ajuizar ação de regresso contra o golpista para reaver o valor das transações, do qual ele se beneficiou, incabível pedido de compensação, se a autora não se beneficiou do valor creditado.

No mesmo sentido, precedentes do STJ e esta Corte em análogas hipóteses. Confirmam-se:

“AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. ATOS REALIZADOS POR TERCEIROS POR MEIO DE LINK COM CÓDIGO DE LIBERAÇÃO PARA TRANSAÇÕES FORNECIDO PELA CORRENTISTA, PESSOA IDOSA.

1. **Caso em que o empréstimo bancário foi realizado mediante fraude bancária pelo envio de link para SMS da vítima com código de liberação para transações que foram levadas a efeito com o uso da senha fornecida pela própria correntista, pessoa idosa.**

2. Esta Corte consolidou entendimento, nos termos do art. 543-C do Código de Processo Civil, no sentido de que: “as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, **abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos - , porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.**” (REsp 1.199.782/PR, relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA

SEÇÃO, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011).

(...)

4. Essa excludente de responsabilidade dos bancos foi relativizada após o julgamento do REsp n. 1.995.458/SP, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, que destacou "embora os consumidores tenham o dever de zelar pela guarda e segurança do cartão magnético e das senhas pessoais, **é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, desenvolvendo meios a dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores.** "No mesmo julgamento, assentou-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e **os avanços das tecnologias financeiras trazem novos riscos que exigem dos bancos deveres reforçados nas medidas de prevenção contra fraudes.**

5. Hipótese em que não se trata de fortuito externo, notadamente porque **a fraude ocorreu por meio de furto eletrônico de dados. Na verdade, houve falha do sistema de prevenção à fraude da instituição bancária ao aprovar a renovação de empréstimo de alto valor, além de diversas transferências e criação de chave Pix num mesmo dia, ou seja, movimentações fora do perfil financeiro da cliente.**

Agravo interno improvido.

(AgInt no REsp n. 2.056.005/SE, relator Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 18/3/2024, DJe de 20/3/2024.)

Em suma, inarredável a responsabilidade da instituição financeira por falha na adoção de mecanismos mínimos de segurança e controle, demonstrando clara omissão no dever de cautela que se espera de instituições financeiras, sobretudo diante do risco inerente à atividade que exercem.

O pedido de indenização por dano moral formulado pela autora também foi com acerto acolhido em razão da fraude da qual foi vítima a demandante, tendo lançamentos indevidos em seu benefício previdenciário, que teve que pagar, além de não conseguir solucionar pela via administrativa, tendo que ajuizar a presente demanda para ver reconhecido seu direito.

O réu ainda, citado, limitou-se a afirmar que não tinha responsabilidade, apresentando, pois, injusta renitência em reconhecer a fraude e tais fatos, que serviram de fundamento ao pedido, ultrapassam meros dissabores.

Logo, inalterável a sentença de procedência, não havendo se falar em culpa exclusiva da autora, diante da falsa percepção de realidade no tocante a estar em contato com suposto funcionário dos bancos, que possuía seus dados e com ela entrou em contato.

No que se refere ao *quantum* indenizatório, é pacífica a jurisprudência dos Tribunais Superiores no sentido de que “a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.2001).

O valor arbitrado em R\$. 8.000,00 não comporta redução, pois destinando-se a indenização por danos morais a desestimular a repetição da falha da prestação dos serviços do réu e levando-se em linha de consideração a extensão dos danos e o caráter preventivo da reparação, razoável o valor arbitrado, em respeito aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Por fim, mantida a procedência do pedido, impõe-se A majoração da verba honorária em favor do advogado da autora em 20% sobre o valor da condenação.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

Fernando Sastre Redondo
Relator