



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000166367**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008020-57.2025.8.26.0625, da Comarca de Taubaté, em que é apelante BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelada MARIA DE LOURDES DE PAULA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 3 de março de 2026.

**PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação nº 1008020-57.2025.8.26.0625**

Comarca: Taubaté (1ª Vara Cível)

Apelante: Banco C6 Consignado S.A.

Apelado: Maria de Lourdes de Paula

**Voto nº 5.696**

**DIREITO CIVIL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CONTRATUAL.**

**I. CASO EM EXAME:** A parte autora alega descontos em seu benefício previdenciário, decorrentes de empréstimo consignado, e impugna a contratação. O banco réu defende a regularidade da contratação. A ação foi julgada parcialmente procedente, recorrendo a parte requerida para a improcedência da ação.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:** (i) A validade da contratação do empréstimo consignado; (ii) a possibilidade de declaração de inexistência de débito e restituição de valores; e (iii) a ocorrência de danos morais indenizáveis e o seu montante.

**III. RAZÕES DE DECIDIR:** 1. Negativa de contratação pela autora. Provas dos autos insuficientes a demonstrar a autenticidade do pacto. Verossimilhança das alegações tecidas na inicial no sentido de que foi induzida a erro por terceiro, o qual realizou captura da biometria facial da parte autora em sua residência, tendo havido utilização indevida da assinatura digital e fotos em contrato de empréstimo ora impugnado. Negócio jurídico anulado e declarado inexigível. 2. Repetição do indébito devida, conforme determinado em sentença. 3. Dano moral configurado. Descontos de mais de 30% dos proventos líquidos da parte autora, que contra eles se insurgiu pouco tempos depois de terem iniciado, a demonstrar inequívoca necessidade e seu caráter alimentar. 4. Valor da indenização que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

**IV. DISPOSITIVO:** Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto em face da sentença (fls. 300/304) que julgou parcialmente procedente a ação, cujo relatório adoto, para o reconhecimento da inexistência do contrato n. 90142236650 e da suposta dívida dele decorrente, condenando o réu a restituir os valores indevidamente descontados da parte autora, atualizados desde o desembolso, e acrescidos de juros



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de mora, desde a citação, e a pagar à autora, a título de indenização por danos morais, o valor de R\$5.000,00, atualizado e acrescido de juros a contar da data desta sentença, ainda autorizando a autora, a proceder à restituição do valor de R\$13.004,91, ficando autorizada a compensação.

Apela a parte requerida sustentando que os débitos impugnados são devidos pois efetivamente contratados pela parte autora. Afirma que a contratação foi realizada de maneira digital, sendo completamente legítima, ainda apontando que o valor do empréstimo foi liberado à autora. Aponta pela inexistência de dano moral. Subsidiariamente, requer a redução do montante arbitrado a título de danos morais.

Recurso tempestivo e devidamente preparado. Foram apresentadas contrarrazões.

**É o relatório.**

**Da relação entre as partes.**

O presente caso deve ser regulado de acordo com as normas estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor, uma vez que, ao disponibilizar um serviço bancário no mercado, conforme o artigo 3º, §2º, da Lei nº 8.078/1990, o réu figura como fornecedor de produtos e serviços.

Impõe-se a análise do caso no âmbito do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual do consumidor (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII). Dispõe, ainda, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça que “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

É sabido que a instituição financeira tem responsabilidade objetiva pelos danos que causar aos consumidores durante a prestação de seus serviços. Isso significa que o consumidor está isento dos riscos e da falta de segurança que se espera legítima e razoavelmente dos serviços bancários, conforme estabelecido no artigo 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Nessa esteira enuncia a Súmula 479 do STJ: *“As instituições bancárias possuem responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados”*.

### **Da Ocorrência de Fraude.**

Afirma a autora, em sua inicial, e conforme boletim de ocorrência apresentado (fls. 31/37), que, no dia 16/01/2025, a parte autora estava em sua residência quando recebeu a visita de um rapaz de nome Felipe, informando que era técnico em manutenção de purificadores na empresa ULFER, alegando que o motivo de sua visita seria a realização da manutenção do purificador de água da residência, pois seria necessário atualizar o contrato do equipamento, já que este ainda estava no nome do seu falecido esposo. A pessoa de Felipe solicitou a parte autora a coleta de sua biometria facial.

Segundo ela, no dia 21/01/2025 a pessoa de nome Felipe retornou à residência da parte autora alegando que precisava autenticar a atualização do cadastro e, novamente, coletou a biometria facial.

Afirma que em nada desconfiou que seria algum golpista tentando aplicar golpe, já que se trata de pessoa idosa e que realmente possuía um purificador de água da marca ULFER.

Somente no dia 30/01/2025, quando compareceu ao banco Bradesco para receber sua aposentadoria e tirar seu extrato bancário, percebeu um valor desconhecido creditado em sua conta. Ao questionar o banco, foi informado de que o valor era proveniente de um empréstimo realizado junto a instituição C6 Bank, no valor de R\$ 13.004,91.

Foi orientada pelo gerente do Banco Bradesco a registrar Boletim de Ocorrência e a comparecer no Procon para tentar solucionar o problema e proceder a devolução dos valores que estava em sua conta.

A narrativa da parte autora é suficientemente clara e demonstra a fraude da qual ela foi vítima, a qual culminou com a realização de

empréstimo por ela não solicitado, utilizando-se, os fraudadores, de selfie obtida para outra finalidade.

Em comprovação do alegado, apresentou a parte autora boletim de ocorrência, lavrado logo após os fatos e no qual os confirma integralmente, formulou reclamação administrativa junto ao PROCON, ingressou com a demanda tão logo frustradas as vias administrativas e ainda realizou o depósito judicial do valor que lhe foi indevidamente mutuado, o que demonstra, iniludivelmente, que ela foi vítima de fraude, com utilização indevida de seus dados, documentos e foto, que foram obtidos de forma fraudulenta e para finalidade diversa.

Destaca-se que a geolocalização presente no contrato apresentado pela parte requerida é compatível com o endereço de residência da parte autora (fl. 219), o que corrobora com a narrativa apresentada em inicial e no boletim de ocorrência.

Além disso, verifica-se dos autos que no mesmo dia em que houve a visita do terceiro na residência da parte autora, foi realizado o ajuste impugnado que a parte autora afirma não ter sido por ela contratado, o que reforça os indícios da existência da fraude por ela alegada.

Deste modo, a fraude reportada encontra-se suficientemente demonstrada, tendo ela se dado a partir da obtenção e uso indevidos de documentos e foto obtidos da parte autora mediante indução a erro. Esta situação explica o fato de a parte requerida logrado apresentar contrato de empréstimo pessoal (fls. 219/240), comprovante de transferência (fl. 248), e autenticação de identidade via selfie (fl. 219), todos digitais e validados por assinatura eletrônica mediante certificação digital.

A autora, em verdade, estava em sua residência quando recebeu a visita de terceiro fraudador e foi induzida a tirar fotos e a fornecer documentos, o que foi utilizado para a consumação da fraude narrada na inicial.

Ainda, a operação foi supostamente contratada em

21/01/2025, ao mesmo tempo em que a parte autora lavrou boletim de ocorrência (fls. 31/37) e registrou reclamação perante o PROCON (fls. 44/73) em 25/02/2025, assim como ajuizou a presente ação em 30/05/2025. Ou seja, a parte autora já tomou medidas para solução do problema assim que tomou ciência da fraude narrada.

Logo, impunha-se o reconhecimento da invalidade do ajuste e do direito à restituição dos valores cobrados, o que é de responsabilidade do requerido, pois a fraude se consumou porque ele permitiu o acesso de fraudadores ao seu sistema, conforme já reconhecido pela r. sentença.

### **Da restituição do indébito**

Como consequência da invalidade reconhecida, deve a parte requerida restituir os valores descontados.

A repetição do indébito não depende da prova de a cobrança decorrer de conduta que contrarie a boa-fé objetiva.

A nulidade do contrato, por se operar *ex tunc*, acarreta o retorno das partes ao *status quo ante*, de modo que o provimento jurisdicional de decretação de nulidade do ajuste contém, em si, eficácia restitutória - nasce o direito de as partes serem ressarcidas pelo que dispenderam na vigência do contrato nulo - e liberatória, pois desobriga ambos da relação contratual.

O mesmo é preceituado pelo artigo 182 do CC: “*Anulado o negócio jurídico, restituir-se-ão as partes ao estado em que antes dele se achavam, e, não sendo possível restitui-las, serão indenizadas com o equivalente.*”.

Portanto, devida a restituição dos valores descontados da parte autora, a qual deve se dar de forma simples, como determinado na sentença, eis que, neste ponto, não houve recurso.

### **Dos juros moratórios e correção monetária.**

Mantido o termo inicial dos juros de mora e correção monetária definido em sentença, em razão da ausência de recurso nesse aspecto.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ainda, de acordo com a orientação firmada Superior Tribunal de Justiça, em se tratando de responsabilidade civil extracontratual, como no caso em tela, os juros de mora (Súmula 54 do STJ) e a correção monetária (Súmula 43 do STJ) fluem a partir da data do evento danoso.

Em que pese este órgão julgador já tenha adotado entendimento distinto em outras oportunidades, em face do decidido pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça no Tema 1368, determina-se que a **taxa SELIC seja usada como taxa de juros moratórios para o período anterior à Lei nº 14.905/2024, não sendo o caso de se aplicar, como taxa legal, juros de 1% ao mês.**

**Assim, para o período anterior à vigência do referido ato normativo, a taxa SELIC será utilizada como taxa legal de juros moratórios.**

Como a taxa SELIC já contém em sua formação a atualização monetária, está não deverá incidir no período de incidência daquela, a fim de se evitar a duplicidade na correção e o indevido enriquecimento.

Fica mantida a atualização monetária pela Tabela do TJSP tão somente para períodos em que ainda não incidam os juros moratórios, sempre calculados pela taxa SELIC.

Para o período posterior à vigência da Lei 14.905/24, a correção se dará pelo IPCA, com juros calculados pela taxa SELIC, excluído o IPCA.

Ressalte-se que a atualização dos critérios de correção monetária e juros, por se tratar de matéria de ordem pública, pode ser apreciada de ofício pelo julgador, ainda que não suscitada pelas partes.

Neste sentido:

"PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. ALTERAÇÃO JUROS MORATÓRIOS FIXADOS NA SENTENÇA. JULGAMENTO EXTRA PETITA. REFORMATIO IN PEJUS. MATÉRIA DE ORDEM PÚBLICA. PRECEDENTES. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL. DEMONSTRAÇÃO NOS MOLDES DO ARTIGO 541 DO CPC. NECESSIDADE. AFRONTA A SÚMULA. CONCEITO DE LEI FEDERAL. INADEQUAÇÃO. 1. Por se tratar de matéria de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ordem pública previsto no art. 293 do CPC, pode o Tribunal alterar o percentual de juros moratórios impostos na sentença, ainda que inexistir recurso da parte com esse objetivo, sem que se constitua em julgamento extra-petita ou infringência ao princípio do non reformatio in pejus. Precedentes. 2. A alegação de divergência jurisprudencial entre acórdão recorrido e súmula não dispensa as formalidades exigidas pelo art. 541. 3. Agravo regimental desprovido." (4ª Turma, AgRg no REsp 1144272/RS, Rel. Min. João Otávio de Noronha, unânime, DJ de 30.06.2010). (grifei).

**Dos danos morais.**

No caso em apreço, a parte autora foi vítima de fraude, teve descontos indevidos em seu benefício previdenciário, verba de caráter alimentar e, tão logo percebeu o ocorrido, procurou solucionar o problema, sem sucesso contudo, pois viu-se obrigada à propositura da presente demanda.

Evidente, pois, que a falha apurada causou intranquilidade e sensação de insegurança que extrapola a esfera dos meros aborrecimentos, justificando a imposição de sanção reparatória, inclusive para que o banco réu seja mais diligente em situações semelhantes.

Veja-se que os fraudadores, que possuíam acesso ao sistema do requerido para a formalização dos ajustes, foram até a residência da parte autora e a induziram a erro, utilizando-se, posteriormente e de forma indevida, dados pessoais e foto, o que expôs a apelada a situação de extrema insegurança e vulnerabilidade.

Ainda, os valores descontados eram no montante de R\$ 310,00, e, nota-se dos documentos que acompanharam a inicial que o saldo líquido disponível do benefício previdenciário da parte autora era de pouco mais de R\$ 900,00 no mês da inclusão da cobrança impugnada (fl. 40), de forma que o desconto indevido comprometeu mais de 30% de seus proventos líquidos, verba de natureza alimentar e que se mostrava indispensável para suprir as necessidades da parte requerente.

Destaco que, tão logo percebidos os descontos indevidos, incidentes sobre verba alimentar, a parte autora buscou solucionar a pendência, fato

que demonstra tratar-se de verba indispensável à sua subsistência, de forma que os fatos lhe causaram dissabores e aflição que extrapolaram aqueles do cotidiano e configuraram dano extrapatrimonial indenizável, não se tratando, aqui, de dano *in re ipsa*.

No mais, tortuosa é a tarefa do magistrado de fixar o valor a título de indenização por dano moral, porquanto pela própria essência do instituto tal dano não é aferível de forma objetiva, relacionando-se com caracteres ligados ao direito da personalidade, etéreos e imateriais.

Doutrina e jurisprudência, com o passar dos anos, consentiram que a indenização deve servir a um duplo propósito, sendo o primeiro compensatório ou lenitivo para o ofendido como forma de minorar o sofrimento a que foi submetido. O segundo, de servir como penalização ao ofensor, de modo a dissuadi-lo de condutas similares no futuro, evitando a reiteração do ilícito.

E no caso em tela, tem-se que indenização fixada pelo Juízo a quo, no importe de R\$ 5.000,00, se mostrou adequada e necessária, encontrando-se em conformidade com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Ante o desprovimento do recurso, majoram-se os honorários devidos pelo requerido aos patronos da parte autora, para R\$ 2.400,00.

Visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Posto isso, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

**PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO**

**Relator**