



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000048290

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009743-96.2022.8.26.0664, da Comarca de Votuporanga, em que é apelante/apelado BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelada/apelante FATIMA APARECIDA DE OLIVEIRA SAMPAIO (JUSTIÇA GRATUITA) e Apelado BANCO PAN S/A.

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 do réu e DERAM PARCIAL PROVIMENTO ao recurso da autora. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E FERNANDO SASTRE REDONDO.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo nº: 1009743-96.2022.8.26.0664

Classe: Apelação Cível

Apelante/Apelado: Fatima Aparecida de Oliveira Sampaio

Apelante/Apelado: BANCO C6 S.A

Foro/Vara de origem: Comarca de Votuporanga

Voto n. 4781.

***Ementa:* APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. FRAUDE BANCÁRIA. Sentença de parcial procedência. Insurgência de ambas as partes. 1. ILEGITIMIDADE PASSIVA DO BANCO PAN. Manutenção. Ausência de nexos causal. Fraude perpetrada exclusivamente no sistema da instituição financeira contratada (Banco C6). Inexistência de indícios de vazamento de dados pelo correu ou participação na cadeia de consumo. Extinção mantida. 2. MÉRITO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. Contratação não reconhecida pela consumidora. Operação realizada mediante fraude ("engenharia social"). Fortuito interno. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Súmula 479 do STJ. Cancelamento administrativo da proposta que não afasta o dever de segurança e a exposição dos dados da autora. 3. DANOS MORAIS. Configuração. Situação que extrapola o mero aborrecimento. Perda de tempo útil e violação à tranquilidade psíquica da idosa. *Quantum* indenizatório mantido em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como a ausência de negativação ou desconto efetivo em folha. 4. JUROS DE MORA. Alteração do termo inicial. Necessidade. Relação extracontratual. Vítima que não era correntista da instituição ré. Fraude que deu origem ao "vínculo". Incidência dos juros moratórios a partir do evento danoso. Aplicação da Súmula 54 do STJ. 5. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. Majoração para 20% sobre o valor da condenação, em razão do trabalho desenvolvido e da complexidade da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC. RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de apelação interposta por **Banco C6 Consignado S.A.** e recurso adesivo interposto por **Fátima Aparecida de Oliveira Sampaio**, contra r. sentença proferida pelo Juízo da 1ª Vara Cível da Comarca de Votuporanga, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais.

O objeto da demanda versa sobre suposta fraude bancária perpetrada contra a autora, que relata ter sido contatada por terceiro estelionatário passando-se por preposto de instituição financeira, o que culminou na contratação não solicitada de empréstimo consignado junto ao Banco C6, no valor aproximado de R\$ 15.600,00.

Deu-se à causa o valor de R\$ 15.000,00.

O D. Magistrado *a quo* reconheceu a ilegitimidade passiva do corréu Banco Pan S.A., extinguindo o feito sem resolução de mérito em relação a este. No mérito, reconheceu a falha na segurança do serviço prestado pelo Banco C6. Ao final, condenou o requerido ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), com juros e correção a partir do arbitramento, além de custas e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Inconformado, apela o Banco sustentando, em síntese, a inexistência de ato ilícito e de falha na prestação de serviço, argumentando que a operação se tratou apenas de "proposta" que foi cancelada antes de gerar descontos no benefício previdenciário da autora. Defende a regularidade de sua atuação e a ausência de vazamento de dados sob sua responsabilidade, invocando a LGPD. Alega que os fatos narrados configuram mero aborrecimento, não ensejando dano moral indenizável. Subsidiariamente, pugna pela redução do *quantum* indenizatório fixado.

Por sua vez, recorre a autora buscando a reforma parcial do julgado. Pleiteia o reconhecimento da responsabilidade solidária do Banco Pan S.A., alegando que este integra a cadeia de fornecimento e que seus dados foram utilizados na abordagem inicial da fraude. Requer a majoração da indenização por danos morais



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

para R\$ 15.000,00, sustentando o caráter pedagógico da pena e o desvio produtivo do consumidor. Pede a alteração do termo inicial dos juros de mora para a data do evento danoso (Súmula 54 do STJ). Por fim, impugna a fixação dos honorários sucumbenciais, requerendo seu arbitramento por equidade ou em patamar fixo de R\$ 3.000,00, dado o valor irrisório resultante da aplicação do percentual sobre a condenação.

Contrarrrazões foram apresentadas por ambas as partes, rebatendo as teses adversas e pugnando pela manutenção dos pontos favoráveis da sentença

É o relatório.

Inicialmente, impõe-se enfrentar a preliminar suscitada pela instituição financeira recorrida (Banco C6) em sede de contrarrrazões, pugnando pelo não conhecimento do apelo autoral por suposta ofensa ao princípio da dialeticidade recursal.

A tese não prospera.

Da análise detida das razões recursais, verifica-se que a consumidora não reproduziu argumentos genéricos ou desconexos da realidade processual. Ao revés, a insurgência ataca os fundamentos da r. sentença, especificando os pontos de inconformismo, notadamente no que tange à majoração do *quantum* indenizatório, à alteração do termo inicial dos juros moratórios e à fixação dos honorários advocatícios por equidade.

O recurso preenche, portanto, os requisitos do artigo 1.010, incisos II e III, do Código de Processo Civil. A repetição de argumentos fáticos, por si só, não obsta o conhecimento do recurso quando presentes as razões jurídicas para a reforma do julgado.

Assim, **REJEITO** a preliminar e conheço de ambos os recursos, porquanto presentes os pressupostos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade.

Superada a questão preliminar, passo à análise do recurso interposto pela autora, que visa o reconhecimento da responsabilidade solidária do corréu Banco Pan S.A.

A irresignação também não merece acolhimento.

É cediço que o Código de Defesa do Consumidor, em seus artigos 7º, parágrafo único, e 25, §1º, estabelece a solidariedade entre todos os integrantes da cadeia de fornecimento. Todavia, para que tal responsabilidade se aperfeiçoe, é imprescindível a demonstração do nexo de causalidade entre a conduta da instituição financeira e o dano suportado, ou, ao menos, que esta tenha auferido proveito econômico com a operação fraudulenta.

No caso *sub judice*, a narrativa fática revela a ocorrência da denominada "engenharia social", *modus operandi* no qual estelionatários utilizam indevidamente o nome de instituições idôneas para conferir credibilidade ao arдил e ludibriar a vítima.

Embora a autora relate que a abordagem inicial foi realizada por supostos prepostos do Banco Pan, a prova documental carregada aos autos, notadamente o contrato objeto da lide e os boletos gerados, demonstra que a operação financeira fraudulenta foi concretizada exclusivamente no âmbito do Banco C6 Consignado S.A., sem qualquer ingerência ou participação sistêmica do primeiro requerido.

Não há, nos autos, indícios de vazamento de dados que tenha partido da base do Banco Pan, tampouco evidência de que a instituição tenha integrado a cadeia de consumo no caso concreto. A simples menção da marca por terceiros criminosos, à revelia da instituição, rompe o nexo de causalidade necessário para a imputação de responsabilidade civil, ainda que objetiva.

Ausente, portanto, a pertinência subjetiva da lide em relação ao Banco Pan S.A., agiu com acerto o D. Magistrado *a quo* ao reconhecer sua ilegitimidade passiva *ad causam*, extinguindo o feito em relação a ele, nos termos do artigo 485, inciso VI, do Código de Processo Civil.

Mantém-se, nesse ponto, a r. sentença.

Adentra-se, por conseguinte, à análise do mérito recursal, no qual a instituição financeira apelante pugna pelo afastamento de sua responsabilidade, sob o

argumento de regularidade na contratação ou, subsidiariamente, culpa exclusiva de terceiro, enfatizando que a operação foi cancelada antes de gerar descontos no benefício previdenciário.

A pretensão recursal não merece prosperar.

De proêmio, impende destacar que a relação jurídica travada entre as partes possui inegável natureza consumerista, incidindo as disposições do Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento sumulado pelo C. Superior Tribunal de Justiça (Súmula 297).

Nessa toada, a responsabilidade civil do banco é objetiva, fundada na Teoria do Risco do Empreendimento (art. 14, *caput*, do CDC). Aquele que se dispõe a fornecer serviços no mercado de consumo responde pelos defeitos verificados, independentemente da existência de culpa, bastando a comprovação do dano e do nexo causal.

No caso em tela, é incontroverso que foi formalizada operação de empréstimo consignado em nome da autora, no valor aproximado de R\$ 15.600,00, sem que houvesse sua efetiva solicitação ou consentimento. A tese defensiva de que se tratou apenas de "proposta" cancelada administrativamente não tem o condão de elidir a falha na prestação do serviço.

O serviço bancário é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (art. 14, § 1º, do CDC). A simples possibilidade de terceiros estelionatários, de posse de dados cadastrais da vítima, lograrem êxito em formalizar contrato de mútuo junto à instituição financeira, revela a fragilidade dos mecanismos de segurança e autenticação do banco.

Ainda que a fraude tenha sido perpetrada por terceiros (por meio de engenharia social), tal circunstância caracteriza-se como **fortuito interno**, inerente aos riscos da atividade bancária, não rompendo o nexo de causalidade. É o que preceitua 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 de operações bancárias."

Nesse mesmo sentido, precedentes desta C. Câmara:

“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL - Operações bancárias decorrentes de Fraude - Reconhecimento - Inexigibilidade do débito - Manutenção - Ausência de prova de que a instituição requerida tenha agido com as cautelas necessárias - Falha no sistema de segurança do requerido - Responsabilidade objetiva - Risco da atividade desenvolvida - Fortuito interno - Instituição financeira responsável pela segurança das operações realizadas - Teor da Súmula 479 do STJ - DANO MATERIAL - Condenação do banco réu no ressarcimento dos valores transferidos da conta do autor - Cabimento - DANO MORAL - Ocorrência - Indenização - Cabimento - Acontecimentos que desbordam a esfera do mero aborrecimento - Montante indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - Sentença de parcial procedência dos pedidos mantida - RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1000180-71.2025.8.26.0309; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/11/2025; Data de Registro: 18/11/2025)

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Empréstimo e compra no cartão de crédito. Operações não reconhecidas. Troca do cartão da autora em supermercado. Lançamentos incompatíveis com o perfil da consumidora. Falha na prestação de serviços pelos réus. Fortuito interno. Inteligência da Súmula 479 do STJ. Sentença mantida. Recurso do réu não provido. DANO MORAL. Indenização devida. Fatos e circunstâncias que ultrapassaram meros dissabores, além da inscrição indevida do nome da autora em cadastros de inadimplentes. Sentença reformada. Recurso da autora provido. RECURSO DA AUTORA PROVIDO, NÃO PROVIDO DO RÉU.” (TJSP; Apelação Cível 1018818-43.2024.8.26.0001; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2025; Data de Registro: 13/11/2025)

O cancelamento administrativo da operação antes do desconto em

folha, embora evite o prejuízo material direto, não apaga o fato de que a segurança da consumidora foi violada, expondo seus dados e submetendo-a a um contrato não pactuado. A falha na prestação do serviço, portanto, resta caracterizada, surgindo o dever de indenizar pelos danos morais suportados, ponto que se passa a analisar.

O Banco C6 sustenta a inexistência de dano moral, alegando que os fatos não passaram de mero aborrecimento, uma vez que o contrato foi cancelado antes de qualquer desconto no benefício previdenciário. Por outro lado, a autora pugna pela majoração da indenização para R\$ 15.000,00, invocando o caráter punitivo-pedagógico da medida e a gravidade da exposição de seus dados.

O dano moral está configurado e deve ser mantido.

A situação vivenciada pela consumidora extrapola, inequivocamente, a esfera do mero dissabor cotidiano. A descoberta de empréstimo fraudulento formalizado em seu nome, a incerteza quanto à segurança de seus dados pessoais e financeiros, somada à necessidade de diligenciar administrativamente, inclusive perante o Procon, para evitar prejuízos materiais iminentes, configuram violação à sua tranquilidade psíquica.

Ademais, a falha na segurança bancária que permite a contratação de crédito mediante fraude, expondo o consumidor idoso e hipossuficiente a riscos patrimoniais, gera dano moral *in re ipsa*, ou seja, que decorre da própria gravidade do fato ofensivo. A instituição financeira, ao falhar em seu dever de vigilância, impôs à autora um desgaste desnecessário e uma angústia que merece a devida reparação civil, em atenção também à Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.

Esse é o entendimento nesta C. Câmara, conforme recentes julgados em casos análogos:

'APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. RESPONSABILIDADE CIVIL - Autor que foi vítima de golpe [...] Risco da atividade desenvolvida - Fortuito interno - Dever de ressarcimento do prejuízo material - Dano moral - Indenização - Cabimento - Dano in re ipsa que existe somente pela ofensa - Valor fixado em R\$ 6.000,00 (seis mil reais) que bem se ajusta a hipótese -

Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - Sentença de improcedência dos pedidos reformada para procedência - RECURSO PROVIDO.' (TJSP; Apelação Cível 1076055-29.2024.8.26.0100; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 10/12/2025).

'INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. Aplicação do CDC. [...] Responsabilidade objetiva por fortuito interno decorrente de fraude. Súmula 479 do STJ. Danos materiais comprovados. [...] Dano moral in re ipsa. Caracterizado. Valor indenizatório fixado em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada em parte. RECURSO PROVIDO.' (TJSP; Apelação Cível 1052011-98.2024.8.26.0114; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 05/11/2025).

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Afastada a ilegitimidade passiva do Banco Cooperativo SICREDI S/A para o feito, declarada na sentença. Fraude perpetrada em detrimento da autora realizada no cartão de crédito. Não é possível reconhecer responsabilidade solidária entre Banco e Cooperativa, conforme entendimento sedimentado pelo C.STJ. Golpe da troca de cartão. Transações realizadas por terceiro. Aplicação do CDC. Operações atípicas, em descompasso com o perfil da requerente. Fraude configurada. Risco da atividade. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Falha no dever de vigilância e segurança às operações bancárias. Precedentes. Invalidez das operações realizadas. Necessário o cancelamento dos encargos cobrados no período. Dano moral in re ipsa. Configurado. Quantum arbitrado em observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1006718-26.2023.8.26.0281; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itatiba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/10/2025; Data de Registro: 28/10/2025)

No que tange ao *quantum* indenizatório, a fixação deve pautar-se pelos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, evitando-se o enriquecimento sem causa, sem perder de vista o caráter sancionatório da condenação.

No caso vertente, impõe-se ponderar que: (i) não houve inscrição indevida do nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito; (ii) a instituição financeira procedeu ao cancelamento administrativo da operação, evitando a concretização de descontos no benefício previdenciário; e (iii) o dano, embora existente, não repercutiu de forma severa no patrimônio da vítima.

Sopesadas tais circunstâncias, entendo que o valor de **R\$ 4.000,00 (quatro mil reais)**, fixado pelo D. Magistrado *a quo*, mostra-se adequado e suficiente para compensar o abalo suportado.

A pretendida majoração para R\$ 15.000,00 revelar-se-ia desproporcional à extensão do dano, enquanto a redução ou afastamento da verba esvaziaria a função pedagógica da condenação, estimulando a reincidência de condutas negligentes.

Destarte, mantém-se o valor arbitrado na r. sentença.

No que tange ao termo inicial dos juros de mora incidentes sobre a indenização por danos morais, assiste razão à autora apelante.

Conquanto as partes se enquadrem nos conceitos legais de consumidor e fornecedor, a responsabilidade civil *in casu* decorre de **ato ilícito absoluto**, e não de mero inadimplemento de contrato validamente pactuado.

Veza que se reconhece que a contratação do empréstimo consignado foi fraudulenta, inexistindo, portanto, manifestação de vontade da vítima, não há vínculo contratual válido a atrair a regra do artigo 405 do Código Civil. A hipótese, portanto, equipara-se à responsabilidade extracontratual, atraindo a incidência da **Súmula 54 do C. Superior Tribunal de Justiça**:

"Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual."

Assim, reforma-se a r. sentença para determinar que os juros de mora de 1% (um por cento) ao mês incidam desde a data do evento danoso (data da contratação fraudulenta em **23/06/2022**), mantendo-se a correção monetária desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ).

Acolhe-se, outrossim, o pleito de majoração da verba honorária sucumbencial.

A sentença fixou os honorários em 15% sobre o valor da condenação. Contudo, considerando o trabalho desenvolvido pelo patrono da autora, a necessidade de interposição de recurso e o tempo de tramitação da demanda, tal percentual mostra-se insuficiente para remunerar condignamente a advocacia.

Nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, os honorários devem ser fixados entre o mínimo de dez e o máximo de vinte por cento. Diante da complexidade da causa e do grau de zelo profissional demonstrado, é de rigor a fixação da verba no patamar máximo legal.

Assim, **majoro os honorários advocatícios para 20% (vinte por cento) sobre o valor atualizado da condenação**, percentual que reflete adequadamente os critérios legais previstos nos incisos I a IV do dispositivo supracitado.

Vale deixar consignado que o magistrado não está obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos apresentados pelas partes. Sua função é fundamentar a decisão de maneira suficiente, abordando os pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia. Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as questões centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência.

DISPOSITIVO:

Ante o exposto, rejeitadas as preliminares, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto pelo réu e **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto pela autora, para: a) Determinar que os juros de mora sobre a indenização por danos morais incidam a partir do evento danoso (**23/06/2022**), nos termos da Súmula 54 do STJ; b) Majorar os honorários advocatícios de sucumbência devidos pelo réu C6 para o patamar de **20% (vinte por cento) sobre o valor atualizado da condenação**, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em razão da sucumbência recursal do requerido, deixo de majorar os honorários advocatícios, nos termos do artigo 85, §11, do CPC, uma vez que já foram fixados no patamar máximo de 20% sobre o valor atualizado da causa.

Atentem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Flávia Beatriz Gonzalez da Silva

RELATORA