



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000152641

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011340-33.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante/apelado BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelada/apelante CRISPINA DO NASCIMENTO ALMEIDA (JUSTIÇA GRATUITA) e Apelado DIGAP CRED CONSULTORIA FINANCEIRA LTDA.

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 do réu, desprovido o recurso adesivo da autora, V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

CASTRO FIGLIOLIA
relator
Assinatura Eletrônica



VOTO N° 43242

APEL. N° 1011340-33.2024.8.26.0405

COMARCA: OSASCO

JUÍZA: MARIA HELE STEFFEN TONIOLO BUENO

**APTES/APDOS.: BANCO C6 CONSIGNADO S/A e CRISPINA DO
NASCIMENTO ALMEIDA**

APDA.: DIGAP CRED CONSULTORIA FINANCEIRA LTDA.

**APELAÇÃO E RECURSO ADESIVO – AÇÃO
DECLARATÓRIA DE NULIDADE CONTRATUAL C.C.
INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS
JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE.**

CERCEAMENTO DE DEFESA – NÃO OCORRÊNCIA –
documentos dos autos suficientes para o desate da lide.

EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – relação de consumo –
indevida manipulação dos dados da consumidora –
responsabilidade objetiva – artigo 14 do CDC – vazamento de
dados – caso fortuito interno – Súmula 479 do STJ –
responsabilidade pelo engodo que é tanto da apelada Digap Cred,
quanto do banco-réu, que contribuiu decisivamente para que o
empréstimo invalidado fosse concedido – determinação para
devolução dos valores, de rigor.

DANO MORAL – OCORRÊNCIA – fixação da indenização em
R\$7.000,00 – valor adequado às circunstâncias do fato,
proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-
punitivo que compõe a indenização na hipótese.

SELIC – aplicabilidade a partir de 28/08/2024, conforme artigos
389 e 406 do Código Civil, alterados pela Lei nº 14.905/2024, em
consonância ao TEMA 1368 do STJ – sentença reformada, no
ponto.

**Resultado: recurso de apelação do réu parcialmente provido;
recurso adesivo da autora desprovido.**

Vistos.

A ação foi assim relatada: “*CRISPINA DO NASCIMENTO ALMEIDA* ajuizou a presente ação declaratória de nulidade de contrato de empréstimo consignado cumulada com indenização por danos materiais e morais contra *BANCO C6 CONSIGNADO S.A* e *DIGAP CRED CONSULTORIA FINANCEIRA LTDA*, aduzindo, em síntese, ter sido contatada pela segunda requerida, apresentando-se como prestadora de serviços da primeira ré, informando-lhe que possuía um crédito a receber e que, para a conclusão da operação, seria necessário que enviasse alguns dados via whatsapp, o que foi feito pela autora, que aduz, ter enviado foto de seu rosto bem como de seu documento. Alega que, na sequência, foi surpreendida com crédito em sua conta, oriundo do contrato de empréstimo de número 010123478143, sem sua autorização. Aduziu que não se utilizou do valor do empréstimo e que o depositará judicialmente. Pretende, por isso, que se reconheça a nulidade do ajuste com a condenação da parte ré à restituição dos valores exigidos indevidamente e ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 13.000,00. A fls. 39/40, foi depositado nos autos pela autora o valor proveniente do empréstimo, no montante de R\$ 10.230,55. A fls. 50/52, foram deferidos à autora os benefícios da gratuidade de justiça, bem como a tutela de urgência pleiteada, para que fosse determinada a imediata suspensão de eventuais descontos em seu benefício previdenciário relativos ao contrato de número 010123478143. Citado, o Banco requerido apresentou contestação a fls. 91/111. No mérito, alegou ter agido no exercício regular de direito vez que o contrato foi celebrado validamente entre as partes, inclusive com a efetiva disponibilização do crédito em conta corrente, sendo por isso descabida a restituição do valor das parcelas já descontadas ou mesmo a indenização reclamada a título de danos morais. Defendeu que a contratação se deu de forma válida pela modalidade digital e que não houve falha na prestação dos serviços, razão pela qual pleiteou a improcedência da ação. Houve réplica a fls. 173/178. A requerida Digicap Cred

Consultoria Financeira Ltda, citada por edital, apresentou contestação por negativa geral pelo curador especial que lhe foi nomeado, conforme fls. 207. Réplica a fls. 213/214, vindo os autos conclusos.”.

A ação foi julgada parcialmente procedente (fls. 215/221) para as seguintes finalidades: “1) *declarar a nulidade do contrato de empréstimo consignado nº 010123478143; 2) reconhecer a inexigibilidade das prestações do referido contrato; 3) condenar o Banco C6, primeiro requerido, a restituir, de forma simples, os valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora, corrigidos pela tabela prática do Tribunal de Justiça de São Paulo a partir de cada desconto indevido e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês desde a citação; 4) condenar, solidariamente, ambos os requeridos no pagamento da quantia de R\$ 7.000,00 a título de indenização por danos morais, com correção monetária pela tabela prática do Tribunal de Justiça a partir desta data e juros de mora de 1% ao mês igualmente contados a partir da citação. Fica deferida, ainda, a expedição de MLE em favor do Banco C6 Consignado do montante depositado pela parte autora a fls. 39/40.”. Em razão da sucumbência, os réus foram condenados no pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação.*

O réu interpôs recurso de apelação (fls. 224/240). A autora interpôs recurso adesivo (fls. 256/261).

O réu alegou, em preliminar, cerceamento de defesa. Argumentou, em síntese, pela validade do contrato, descabimento da restituição de valores e ausência de danos morais. Argumentou pela redução da indenização fixada e atualização do *quantum* pelo IPCA e aplicação da taxa SELIC. Alinhavou outras razões e pugnou pelo provimento do recurso.

Em resposta (fls. 246/255) o autor, basicamente, requereu o desprovimento do recurso de apelação.

A autora requereu, em síntese, a majoração da indenização por danos morais, para R\$10.000,00.

Em reposta (fls. 694/713), o banco-réu pugnou pelo desprovimento do recurso adesivo.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

Os recursos foram interpostos no prazo. As custas foram recolhidas pelo réu. A autora não recolheu as custas, uma vez que é beneficiária da gratuidade judicial. Desse modo, comportam conhecimento.

Cerceamento de defesa não houve.

Não é todo o indeferimento de prova ou diligência que constitui cerceamento de defesa. O juiz é o destinatário das provas e a ele cabe a condução do processo. Nesta linha, cumpre a ele indeferir a produção das provas desnecessárias inclusive, em homenagem ao postulado constitucional da duração razoável do processo.

A propósito, este tribunal, em precedente veiculado na RT 624/95, já decidiu: *“Não é pelo trâmite do processo que se caracteriza o julgamento antecipado. Nem por ser a matéria exclusivamente de direito; ou, mesmo de fato e de direito; e até revelia. É a partir da análise da causa que o juiz verifica o cabimento. Se devidamente instruída e dando-lhe condições de amoldar a situação do artigo 330 do Código de Processo Civil, ou do parágrafo único do artigo 740 do Código de Processo Civil, é uma inutilidade deixá-lo para o final de dilação probatória inútil e despicienda”*.

Pois bem, se pela análise das alegações e provas acostadas com a inicial, já encontra o julgador elementos hábeis à formação de seu convencimento não vendo necessidade da produção de outras ou entendendo que aquelas pretendidas se mostram inadequadas ou impertinentes para o desate da lide, deve proceder ao conhecimento direto do pedido.

Pois bem.

Conforme relatado, pela r. sentença a ação foi julgada parcialmente procedente para o fim de declarar a nulidade do contrato de empréstimo consignado nº 010123478143; condenar o Banco C6 a restituir, de forma simples, os valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora, bem como condenar, solidariamente, os requeridos no pagamento da quantia de R\$ 7.000,00 a título de indenização por danos morais.

Constou da r. sentença: *“Duas são as questões importantes a*

serem debatidas nos autos, quais sejam a existência, validade, e eficácia da contratação; e a existência de danos morais e materiais. Observo, desde logo, que se aplicam à relação entre as partes as normas do Código de Defesa do Consumidor, tal como reza a Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça, com o seguinte enunciado: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”. No caso em exame, a autora nega ter feito a operação de empréstimo no valor de R\$ 10.230,55 e, à falta de solução administrativa, promoveu a presente ação judicial, deixando claro que nunca celebrou tal avença com o banco requerido. A propósito, diante de sua hipossuficiência técnica e econômica, não se poderia exigir da autora a comprovação de fato negativo, qual seja, a inexistência de relação jurídica entre as partes, de modo que caberia ao requerido ter demonstrado, durante a instrução do processo, a licitude do contrato de empréstimo questionado na inicial, ônus de que não se desincumbiu. Com efeito, não se desconhece que os contratos digitais são válidos e cada vez mais comuns no mercado de consumo, assim como o aceite por captura de selfie e mensagem via SMS ou e-mail para expressar, validamente, a manifestação de vontade das partes. Contudo, a despeito de se permitir a assinatura de documento eletrônico não só através de certificado digital, como também por qualquer outra forma de assinatura eletrônica, não há como se desconsiderar a ressalva de que, nessa última hipótese, é necessário que o meio empregado seja admitido pelas partes como válido ou aceite pela pessoa a quem for oposto o documento. Não obstante, como visto, a autora não admitiu, em nenhum momento, ter realizado a operação de empréstimo, não reconhecendo, portanto, a validade do contrato em que se funda a cobrança promovida pelo banco. Ao contrário, sua narrativa é coerente com sua postura, ou seja, alega que pretendeu apenas resgatar crédito que já possuía em seu nome e, ao se deparar com crédito em sua conta, sem sua autorização, procurou prontamente resolver a situação com a instituição financeira, sem, contudo, obter êxito na solução do problema. Como se não bastasse, o valor que lhe foi creditado em conta não só não foi utilizado, como foi integralmente depositado nestes autos, como prova de que não pretendia mesmo contratar referido empréstimo. É irrelevante, assim, que tenha sido creditada em sua conta bancária a quantia emprestada, já que a autora, tão logo tomou conhecimento do contrato, procurou resolver a questão administrativamente,

negando, de forma veemente, ter solicitado o empréstimo e buscando a via judicial para solucionar o problema. Além disso, os documentos juntados pela requerida a fim de comprovar a contratação não constituem prova bastante da legitimidade da mesma já que foram produzidos de forma unilateral e sem que o banco tivesse juntado aos autos, como lhe competia, qualquer mensagem de áudio ou de texto a fim de comprovar que efetivamente houve a solicitação, por parte da autora, do referido empréstimo. Observa-se, ainda, que a não utilização do valor creditado em sua conta até a propositura da presente demanda demonstra postura incompatível com aquela de quem pretendia mesmo contratar o empréstimo. Assim, não tendo o banco produzido prova suficiente de que a autora realmente contratou o empréstimo consignado em comento e autorizou os descontos das parcelas em seu benefício previdenciário, há de se reconhecer a inexistência de relação jurídica entre as partes e a consequente obrigação da instituição financeira de reparar os prejuízos causados em consonância com o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça (...) Logo, diante da nulidade do contrato de empréstimo exsurge a obrigação que assiste ao banco de restituir, de forma simples, à ausência de dolo ou má-fé, os valores descontados do benefício previdenciário da autora. De igual modo, os danos morais são presumidos, já que houve, como visto, descontos indevidos nos proventos da autora, de natureza alimentar e destinados à sua subsistência. Não há como se negar, bem por isso, os sentimentos de impotência, frustração, insatisfação e inferioridade que afligiram a autora, que ainda teve que despender seu tempo útil para a resolução da questão, inclusive com a necessidade de contratação de advogado e de se valer da via judicial. Perfeitamente delineados, nesse passo, os transtornos suportados pela autora e que, transcendendo a esfera do mero aborrecimento, certamente lhe causaram desgaste, angústia, irritação e descontentamento, a ensejar a devida reparação pelo abalo psíquico gerado pela falha dos serviços prestados pelo requerido. E, dada a inexistência de critérios legais específicos, para a fixação do montante da indenização há de se levar em conta a condição econômica das partes, o grau de reprovabilidade da conduta ilícita, a extensão e intensidade dos danos e precipuamente, a finalidade tanto satisfativa quanto pedagógica da reparação, de modo a se assegurar à vítima alguma compensação pelo abalo sofrido e,

concomitantemente, punir e desestimular o agressor a cometer novos atos ilícitos, (...) De acordo com essas diretrizes e relevando-se que ao final a autora não teve seu nome negativado e tampouco foi exposta à situação vexatória, além do desconto indevido não ter perdurado por período prolongado, a indenização, não podendo constituir fonte de locupletamento ilícito, ficará arbitrada em R\$ 7.000,00, quantia que, trazendo-lhe alguma compensação pelo abalo sofrido, também atenderá à finalidade punitiva e pedagógica da reparação, servindo de desestímulo à reiteração da conduta lesiva.”.

Pois bem. A invalidação do negócio se deu por conta das inúmeras falhas de segurança da parte do banco-réu.

Como se vê, ficaram claramente explicitadas na sentença as diversas falhas graves da parte do banco, no que tange à higidez da contratação. Tais conclusões, repise-se, não foram questionadas.

Ressalte-se a boa-fé da autora quanto ao depósito nos autos do valor do contrato invalidado (fls. 39/40).

Com efeito, não houve solução de continuidade entre as condutas – a concessão irregular do empréstimo. Ao contrário, tem-se presente a relação de causa e efeito.

A autora foi enganada pelos golpistas. O engodo se deu não só para a transferência do numerário, mas para a contratação em si. Contratação que foi tratada com o banco réu diretamente pelos golpistas em nome da autora. Ora, se o empréstimo não tivesse sido concedido, por conta das múltiplas falhas de segurança da parte do banco réu, o golpe teria sido barrado na origem.

Assim, o banco réu contribuiu substancialmente para a prática do golpe. Se tivesse adotado cautelas mínimas, considerada a quantidade de sinais de que se tratava de fraude, o negócio não teria se ultimado. Tratou-se de contribuição decisiva para o quadro geral que não pode ser dividido em duas partes, apenas para se impor ao apelante – a principal vítima – a devolução do valor que acabou por ser transferido para os golpistas.

Para se isentar da responsabilidade, cumpria ao banco réu demonstrar que a autora contribuiu de forma absoluta e exclusiva para a perpetração do golpe. Como visto, não há mais discussão a respeito, uma vez que o contrato foi

invalidado por conta da fraude e não houve recurso da parte banco réu. Dessa forma, não se pode isentar o banco réu de arcar com as consequências de todo o evento fraudulento, uma vez que não se caracterizou a hipótese do art. 14, § 3º, II do CDC – a responsabilidade integral do consumidor ou do terceiro.

A propósito, ainda que a responsabilidade fosse exclusiva do terceiro – não é – não haveria isenção de responsabilidade.

Descabido que se invoque fato de terceiro – o corréu e provável fraudador – para o fim de se isentar a instituição financeira de responsabilidade pelo evento.

Apesar de certa discussão no início, pacificou-se o entendimento de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve equiparar-se ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço. No caso dos autos, trata-se de caso fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Sobre o tema, a Súmula 479 do STJ de seguinte redação:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Por conta disso tudo, não há como se afastar a responsabilidade do banco réu pelos danos advindos de todas as etapas da fraude.

Por isso, era impositiva a declaração de invalidade do contrato questionado.

O dano moral – com fixação de indenização em R\$7.000,00 – foi bem reconhecido na sentença. Quem deu ensejo a ele não foi só a empresa-ré. A conduta do banco réu também fez surgir dano moral em desfavor da autora.

Conquanto não tenha havido abalo real de crédito, porque o nome da autora não foi inscrito no rol de inadimplentes, não se pode afirmar que houve mero dissabor.

Por conta da negligência grave do banco réu, a autora que é idosa – portanto, particularmente vulnerável – foi vergonhosamente enganada.

A hipótese dos autos não se caracterizou como mero aborrecimento, ou fato que deve ser suportado pelo homem médio como decorrência dos contratemplos do cotidiano. Em realidade, a falha na prestação de serviços, nos moldes havidos no caso dos autos, implica violação à esfera moral do consumidor.

Não há como se negar os sentimentos de angústia, impotência e desrespeito sofridos pela autora. Houve assim violação à paz de espírito da autora – bem da personalidade.

Presentes, pois, o dano moral e a responsabilidade solidária dos réus.

Passa-se à análise do *quantum* da indenização por dano moral.

Não se olvida que, além do caráter dúplice que se consubstancia em sua clara finalidade preventiva e compensatória¹, a indenização proveniente de dano moral deve obedecer também aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, no momento da fixação do *quantum debeat*. A indenização deve ser prudentemente arbitrada, conforme as circunstâncias do caso concreto, de forma que seja nem exorbitante, dando margem ao injustificado locupletamento da vítima, nem demasiadamente irrisória e insignificante diante da capacidade econômica do demandado, sem porte para lhe coibir a prática de atos semelhantes.

No caso presente, considerados os aspectos referidos a indenização fixada (R\$ 7.000,00) apresenta-se como adequada. Trata-se de valor usualmente adotado pela câmara e pela turma julgadora para casos assemelhados.

A r. sentença merece um pequeno reparo.

A partir de 28/08/2024, a correção será pelo IPCA e os juros moratórios corresponderão à taxa SELIC deduzido o referido índice, conforme artigos 389 e 406 do Código Civil, alterados pela Lei nº 14.905/2024. Trata-se do entendimento pacificado pelo STJ a respeito do tema, explicitado no REsp 1.795.982. Em relação aos juros, a mesma taxa deverá ser observada em período anterior à referida alteração legislativa, em consonância ao TEMA 1368 do STJ: “O art. 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024,

¹ Tratado de Responsabilidade Civil. Rui Stoco. RT – 7ª edição, 2007, p. 1708.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional".

Assim, reforma-se a r. sentença, tão-só, quanto ao que se dispôs no parágrafo anterior.

Nesses moldes, **dá-se parcial provimento ao recurso de apelação do réu. Nega-se provimento ao recurso adesivo da autora.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator