



**Registro: 2026.0000066428**

## ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022168-89.2022.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelado/apelante MARIA TEREZA RIBEIRO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LUIS CARLOS DE BARROS E REBELLO PINHO.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

**ÁLVARO TORRES JÚNIOR**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº: 58865

APEL.Nº: 1022168-89.2022.8.26.0007

COMARCA: São Paulo - Itaquera

APTES. : Banco C6 Consignado S/A e Maria Tereza Ribeiro (Justiça Gratuita)

APDOS. : Os mesmos

SENTENÇA DA JUÍZA: Daniella Carla Russo Greco de Lemos

[k]

CONTRATO BANCÁRIO e RESPONSABILIDADE CIVIL – Empréstimo consignado – Golpe – Autora que recebeu contato de suposto correspondente bancário, foi orientada a enviar cópia de seus documentos ao fraudador, que concluiu o ardil orientando a consumidora a efetuar a transferência dos valores que teriam sido “erroneamente” depositados na conta da apelante – Hipótese em que houve falha na prestação dos serviços, por não observância da segurança esperada das transações bancárias, permitindo-se que terceiro munido da cópia de documentos e “selfie” da autora realizasse contratações por meio de aparelho telefônico que não pertence ao consumidor, sem qualquer acesso da vítima aos termos contratados, o que foi essencial para que a simulação e fraude - Responsabilidade objetiva e que também decorre do risco da atividade explorada pela ré – Falha na prestação do serviço bancário – Inexistência das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC: prova de que o defeito inexistiu ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros – Responsabilidade civil configurada – Sentença mantida - Dano moral – Ocorrência – Dano “in re ipsa” - Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 que é mantida – Honorários majorados em grau recursal, de 10% para 15% do valor da condenação, conforme o art. 85, § 11, CPC - Recursos desprovidos.

1. Recursos de apelação contra sentença que julgou

procedente em parte esta ação, conforme expressa a sua parte dispositiva:

*“Ante o exposto e considerando o mais que dos autos consta, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a presente ação e o faço para:*

*a) declarar a inexistência da relação jurídica relativa ao contrato de empréstimo consignado número 010112289653, (fls. 59/66), e a inexigibilidade do débito dele originado;*

*b) condenar o requerido à devolução de todos os valores descontados do benefício previdenciário da autora, na forma simples, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo desde cada desembolso, observando a partir do dia 28.08.2024, os critérios ditados pelo direito intertemporal (Lei nº 14.905/2024) a correção monetária será calculada pelo IPCA-IBGE; e acrescida de juros legais desde a citação calculados pela Taxa Selic, descontado o valor do IPCA do período, nos termos dos arts. 389 e 406 do Código Civil e do Recurso Especial nº 1.795.982/SP (Rel. Min. Raul Araújo, julgado em 21.08.2024), não havendo se falar em abatimento do valor depositado em favor da autora,*

*c) condenar o requerido ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00 (Cinco Mil Reais), com correção monetária a partir desta data (Súmula nº 362 do STJ) pelo índice IPCA-IBGE e juros legais contados desde a citação e calculados pela taxa legal (Taxa Selic descontado o IPCA do período).*

*E, em consequência, JULGO EXTINTO o feito, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.*

*Em razão da sucumbência mínima da parte autora e do princípio da causalidade, arcará o requerido com o pagamento das custas processuais, além de honorários advocatícios do patrono da autora, que fixo em 10% (dez por cento) do valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.”*

Sustenta o Banco réu que a contratação foi regular e

foi validada pelo envio de biometria facial e documentos pessoais da autora, que recebeu os valores em sua conta corrente; pede a reforma da sentença ou, subsidiariamente, a diminuição do valor arbitrado para a indenização por dano moral.

A autora, também apelante, pede a majoração do valor indenizatório.

Recursos tempestivos, bem processados e contrariados.

2.1. Funda-se esta ação declaratória c. c. indenizatória em alegação de contratação de mútuo oriunda de golpe semelhante ao “golpe da falsa portabilidade”.

A autora narrou que foi informada por suposto correspondente bancário do Banco réu que *“possuía a oportunidade de realizar um cartão de crédito através de seu benefício previdenciário”*.

Disse que os golpistas solicitaram seus dados e realizaram *“fraudulentamente um empréstimo bancário em seu nome [dela, autora] na data do dia 02/12/2021. Retornando o contato para a Requerente, informando que ao invés da realização do cartão de crédito, por engano foi realizado um empréstimo, orientando a parte Autora a realizar pagamento de boleto para a realização do estorno e contestação. A Requerente recebeu um boleto no valor de R\$12.456,85 (doze mil, quatrocentos e cinquenta e seis reais e oitenta e cinco centavos) com o vencimento para a data do dia 06/12/2021, tendo como favorecida a segunda empresa Requerida Lima Soluções Financeiras*

*LTDA (CNPJ 41.604.870/0001-57), efetuando o pagamento solicitado.”*

Houve falha da financeira ré na prestação de serviço, pela não observância da segurança esperada das transações bancárias, o que permitiu que terceiro munido da cópia de documentos da autora realizasse contratação por meio de aparelho telefônico que não era dela, sem qualquer acesso da vítima aos termos contratados, o que foi essencial para que a simulação de portabilidade permitisse a fraude.

Tal cenário está suficientemente demonstrado pelos documentos que instruíram a petição inicial e a contestação apenas defendeu, genericamente, a validade da contratação digital.

A autora demonstrou, na petição inicial, que as coordenadas de localização do aparelho celular utilizado na contratação não eram dela, mas dos fraudadores (cf. fls. 10-11).

Não há como aceitar que a foto utilizada como suposta “biometria facial” tenha sido, de fato, tirada com objetivo de validar qualquer contrato e a autora ainda demonstrou sua boa-fé ao pagar o boleto (ainda que ludibriada pelos fraudadores) para cancelar o empréstimo que não solicitou.

E nada disso foi especificamente impugnado pela financeira ré, ônus que lhe cabia.

Disso tudo resulta, com efeito, a falha da ré no seu serviço, não se verificando, no caso, qualquer das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC (prova de que o defeito inexistente ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro). Especialmente porque as operações

comerciais realizadas pela ré se estabeleçam em relação de consumo com o autor (súmula 297 do STJ) e há responsabilidade objetiva pelo fato e pelos vícios do produto e do serviço (cf. arts. 12 a 14, 18 a 20, 21, 23 e 24 do CDC), resultando o dever de indenizar do risco da atividade econômica.

Ainda que tenha havido ação de terceiro, ou que tenha a autora sido negligente ou descuidada ao confiar no terceiro que se apresentou como correspondente bancário, a norma referida (§ 3º do art. 14 do CDC) exige culpa exclusiva deles (do terceiro ou da autora) para afastar a responsabilidade da ré.

A atividade de risco da financeira ré ainda incidir, na espécie, o disposto no parágrafo único do art. 927 do CC:

“Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.”

Os serviços em questão não foram prestados, portanto, com a segurança que razoavelmente era de se esperar pela consumidora, o que caracteriza o defeito sua realização na forma do § 1º do art. 14 do CDC (“o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que consumidor dele pode esperar...”).

Não havendo, ademais, culpa exclusiva da vítima (excludente de responsabilidade civil), pois a ré concorreu para a fraude praticada, em razão de falha no seu sistema de segurança, que



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

possibilitou a terceiro a prática de fraude, é o caso de se reconhecer a sua responsabilização pelo evento.

Observe-se, ademais, o enunciado na súmula 479 do STJ:

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

A responsabilidade civil da ré é também oriunda do risco de sua atividade econômica (cf. Luiz Antonio Rizzato Nunes, em Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Saraiva, 1ª ed., 2000, p. 153, comentário ao art. 12).

Sobre a teoria do risco profissional, aplicável o julgado assim ementado:

“Os bancos respondem pelo risco profissional assumido, só elidindo tal responsabilidade a prova, pela instituição financeira, de culpa grave do cliente ou de caso fortuito ou força maior” (1º TACSP – 7ª C. – Ap. – Rel. Luiz de Azevedo – j. 22.11.1983 – RT 589/143, apud Tratado de Responsabilidade Civil, Ruy Stoco, RT, 2002, pág. 489).

Assim, está caracterizado o ato ilícito indenizável (cf. arts. 186 e 927 do CC).

Decidiu este Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de negócio jurídico cumulada com pedido de reparação de danos morais e materiais. Sentença de procedência. Recursos de ambas as partes. Empréstimo consignado. Negativa de contratação pela parte autora. Golpe da falsa portabilidade. Promessa de nova contratação com

redução das parcelas. Contratação, no entanto, de novo empréstimo. Falha na prestação do serviço caracterizada. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Negócio jurídico anulado. Realização de descontos, no benefício previdenciário da autora, de valores relativos ao contrato. Medida que importou na redução de seus proventos. Danos morais caracterizados. Dever de indenizar. Dano moral in re ipsa. Precedentes. Verba indenizatória majorada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Danos materiais. 0Repetição do indébito na forma dobrada, nos termos do quanto decidido no EAREsp 676608/RS. Decisão acertada. Sentença reformada em parte. Recurso da autora parcialmente provido e do réu não provido.” (cf. Apel. nº 1001325-62.2023.8.26.0462, rel. Des. Décio Rodrigues, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 15-5-2024).

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Pretensa portabilidade de empréstimo originário ofertada por suposto preposto do réu que, em verdade, culminou com a contratação de novo empréstimo consignado e depósito do valor mutuado, em favor de estelionatário, configurando o golpe do troco ou da falsa portabilidade – Existência e validade do consentimento da vítima não demonstradas – Falha na prestação do serviço – Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Teoria do risco do negócio – Inexigibilidade do negócio fraudulento reconhecida - Dano moral bem caracterizado – Damnum in re ipsa - Arbitramento realizado segundo o critério da prudência e razoabilidade - Restituição em dobro dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora - Aplicação da nova orientação fixada pela Corte Especial do C. STJ no julgamento dos EAREsp nº 676.608-RS – Recurso provido.” (cf. Apel. nº 1064111-67.2023.8.26.0002, rel. Des. Correia Lima, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 04-3-2024).

Era mesmo caso de reconhecimento de inexigibilidade do contrato e de responsabilidade civil da ré pelos prejuízos suportados pela autora e a sentença é integralmente mantida.

2.2. O fato de a autora ficar privada de valores de seu benefício previdenciário configura dano moral indenizável, cuja ocorrência não se demonstra nem se comprova, mas se afere segundo o senso comum do homem médio. Resulta por si mesmo da ação ou

omissão culposa, “in re ipsa”, bastando a prova do fato que gerou a dor, o sofrimento, sentimentos íntimos que o ensejam (cf. REsp. 86.271-SP, rel. Min. Carlos Alberto Menezes Direito). No mesmo sentido: REsp 687.035/RS, rel. Min. Fernando Gonçalves, DJ 16-5-2005 p. 364, REsp 595.170/SC, rel. Min. Aldir Passarinho Junior, DJ 14-3-2005 p. 352, REsp 295.130/SP, rel. Min. Humberto Gomes de Barros, DJ 4-4-2005 p. 298, AgRg no Ag 562.568/RS, rel. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, DJ 7-6-2004 p. 224 e AgRg no Ag 724.944/RS, rel. Min. Aldir Passarinho Júnior, DJ 20-3-2006 p. 298.

Depois, todos sabem, e aqui não foi diferente, dos transtornos para resolver tais acontecidos, com idas e vindas ao Banco, má vontade de funcionários e outros dissabores bem conhecidos dos usuários. Muito provavelmente como consequência do natural gigantismo burocrático.

A doutrina confere à indenização do dano moral caráter dúplice, tanto punitivo do agente, quanto compensatório em relação à vítima (cf. Caio Mário da Silva Pereira, Responsabilidade Civil, Forense, 1989, p. 67). A vítima de lesão a direitos de natureza não patrimonial (CF, art. 5º, incisos V e X) deve receber uma soma que lhe compense a dor e a humilhação sofridas, arbitrada segundo as circunstâncias. Não deve ser fonte de enriquecimento, nem ser inexpressiva (cf. autor, ob. e p. cit.), sendo meramente arbitrável.

Ainda que se abstraia a ideia de produzir no causador do mal um impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado, persiste a necessidade da reparação pecuniária, como medida apta a

compensar a sensação de dor do ofendido com uma sensação agradável em contrário, a ponto de a paga em dinheiro representar-lhe uma satisfação, moral ou psicológica, capaz de neutralizar ou remediar o sofrimento impingido.

Esta Câmara tem procurado estabelecer critério objetivo de arbitramento de indenização, conforme seja de pequena, média ou grande intensidade o dano moral, com base na regra de experiência fundada no que habitualmente ocorre na psique do homem médio. São considerados certos parâmetros para o fim de arbitramento da verba reparatória, como as condições financeiras e sociais das partes e a intensidade do dano, buscando-se dar conforto à vítima e, ao mesmo tempo, sancionar o causador do fato danoso, a fim de que tome a devida cautela no exercício de sua atividade e evite a reincidência.

Sopesados esses fatores, a indenização é mantida em R\$ 5.000,00. A correção monetária incide desde o arbitramento (cf. súmula 362 do STJ) e juros moratórios deveriam incidir desde a data do primeiro desconto indevido no benefício previdenciário da autora (evento danoso), por se tratar de responsabilidade extracontratual (cf. súmula 54 do STJ), todavia, para que não haver “reformatio in pejus”, é mantida a sentença que fixou os juros desde a citação.

### 2.3. O art. 85, § 11, do CPC dispõe:

“O tribunal, ao julgar recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

estabelecidos nos §§ 2º e 3º para a fase de conhecimento”.

Assim, os honorários advocatícios definidos pela sentença recorrida são majorados de 10% para 15% do valor da condenação.

Não há majoração de honorários recursais em relação à autora porque a ela não foi imposta tal verba na origem.

3. Posto isso, o meu voto nega provimento a ambos os recursos.

ÁLVARO TORRES JÚNIOR  
Relator