



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0001294262

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027013-14.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CLAUDEMIR DE LIMA PESSOA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, BANCO C6 CONSIGNADO S/A e TRIADE CONSULTORIA SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES CADASTRAIS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JOSÉ MARCOS MARRONE (Presidente) E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 13 de dezembro de 2025.

JORGE TOSTA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1027013-14.2024.8.26.0002

Apelante: Claudemir de Lima Pessoa

Apelados: Facta Financeira S/A Crédito, Financiamento e Investimento, Banco C6 Consignado S/A e Triade Consultoria Serviços de Informações Cadastrais Ltda

Origem: Foro Regional de Santo Amaro/1ª Vara Cível

Juiz de 1ª instância: Fabiana Feher Recasens

Relator: JORGE TOSTA

Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 12249

Apelação – Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais – Empréstimos consignados fraudulentos – Sentença de improcedência – Insurgência do autor – Acolhimento – Relação de consumo caracterizada – Responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14 do CDC) – Inversão do ônus da prova aplicável – Contratações digitais realizadas mediante fraude por terceiros – Instituições financeiras que não comprovaram a regularidade das contratações – Contrato nº 010111191580 (Banco C6) sem validação adequada de assinatura digital, geolocalização incompatível com domicílio do autor e utilização da mesma selfie da prova de vida do INSS – Contratos nº 63396596 e 63412576 (FACTA) com endereço e telefone divergentes do domicílio do autor, geolocalização incompatível e contratações consecutivas em dias seguidos incompatíveis com perfil de consumidor idoso – Cronologia dos fatos demonstrando golpe de engenharia social mediante uso indevido de dados cadastrais e biométricos do autor – Fraudadores fazendo-se passar por atendentes do Banco C6 e induzindo autor a fornecer dados para contratação de novos empréstimos sob falsa promessa de cancelamento – Falha nos sistemas de segurança das instituições financeiras – Fortuito interno – Aplicação da Súmula 479 do STJ – Dever de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

restituição em dobro dos valores indevidamente descontados (art. 42, parágrafo único, CDC c/c EAREsp 676.608-RS) – Descontos iniciados após 30/03/2021 – Compensação admitida apenas quanto a eventual saldo remanescente, abatendo-se valores pagos pelo autor em boletos fraudulentos ("golpe do boleto") – Vazamento de dados bancários sigilosos que facilitou atuação criminosa – Defeito na prestação do serviço configurado – Danos morais caracterizados – Descontos indevidos do benefício previdenciário de consumidor idoso que ultrapassam mero aborrecimento – Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 – Sentença reformada - RECURSO PROVIDO.

Cuida-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 473/478, da lavra da douta Juíza de Direito, Dra. Fabiana Feher Recasens, da 1ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro, Comarca de São Paulo, que, em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais, julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial.

Recorre o autor (fls. 481/511), sustentando, em síntese, que: **a)** a sentença não julgou a demanda sob a ótica consumerista, embora se trate de relação de consumo; **b)** deveria ter sido aplicada a teoria da responsabilidade civil objetiva, prevista no artigo 14 do CDC, pois se trata de relação consumerista; **c)** deve ser aplicada a Súmula 479 do STJ, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias; **d)** o dano é presumido (*in re ipsa*), cabendo à parte



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

ré comprovar a regularidade nos serviços prestados; **e)** deveria ter sido deferida a inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, em virtude de ser hipossuficiente financeira e tecnicamente; **f)** os empréstimos foram fraudulentos, sendo o apelante vítima de fraude causada por terceiros; **g)** o banco requerido possui falhas na segurança e proteção dos dados sigilosos dos clientes; **h)** não contratou os empréstimos mencionados; **i)** é idoso vulnerável, com 70 anos de idade à época dos fatos.

Propugna pela reforma da sentença para que: *i)* seja reconhecida a inexistência dos débitos em seu nome; *ii)* sejam cancelados todos os empréstimos fraudulentos; *iii)* seja determinada a condenação dos réus ao pagamento, em dobro, dos valores cobrados indevidamente, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do CDC; *iv)* seja arbitrada indenização por danos morais; *v)* sejam os réus condenados ao pagamento de honorários advocatícios.

Contrarrazões a fls. 581/586 e fls. 587/599.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório, adotado o de fls. 473/478.

VOTO.

O recurso comporta provimento.

Observo que o autor é destinatário final dos serviços prestados pelos bancos requeridos, de modo que está perfeitamente caracterizada a relação de consumo entre as partes, a atrair a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e, bem assim, a inversão do ônus da prova, tal como



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

previsto no art. 6º, VIII, do CDC. E, como é cediço, cabe ao fornecedor de produtos e serviços a adoção de todos os meios e técnicas aptas a garantir a segurança que deles se espera.

No caso dos autos, o autor negou a contratação de contratos de empréstimos consignados de nº 010111191580 (fls. 02); 0063396596 e 0063412576 (fls. 136).

Da análise minuciosa dos documentos acostados aos autos, emergem elementos que evidenciam a ocorrência de fraude nas contratações de empréstimos consignados realizadas supostamente em nome do autor, Sr. Claudemir de Lima Pessoa.

No que se refere ao **contrato de nº 010111191580**, a fim de comprovar a legalidade da contratação, o réu Banco C6 juntou “Dossiê probatório – Contratação Digital” (fls. 261) e Cédula de Crédito Bancário (fls. 275/282), além de TED no valor de R\$ 19.253,63.

Já a ré FACTA Financeira S.A. apresentou cédulas de créditos bancários de nº 63396596 e 63412576, ambas assinadas digitalmente (fls. 317/327 e 328/338), além de comprovantes de transferências (fls. 316 e 339).

Contudo, é certo que os réus não se desincumbiram de seu ônus probatório.

As contratações bancárias realizadas por meio digital representam um avanço significativo em termos de praticidade e acessibilidade, permitindo que clientes celebrem contratos sem a necessidade de deslocamento físico. No entanto, esses processos devem ser conduzidos com rigorosos padrões de segurança, especialmente em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

relação ao envio de dados sensíveis, como a biometria facial. Esse tipo de dado, por sua singularidade e sensibilidade, exige um cuidado especial para evitar vulnerabilidades que possam ser exploradas por agentes mal-intencionados.

O envio de biometria facial, utilizado para autenticação e validação de identidade, está associado a um elevado risco de fraude. *Hackers* e golpistas podem recorrer a técnicas sofisticadas, como *deepfakes* ou roubo de identidade, para burlar sistemas de segurança e realizar transações fraudulentas. Por isso, é essencial que as instituições financeiras invistam em tecnologias de ponta para criptografar e proteger os dados biométricos, bem como em auditorias regulares para identificar e corrigir possíveis falhas nos sistemas de segurança.

Dessa forma, o equilíbrio entre a conveniência das contratações digitais e a preservação da segurança pode ser alcançado, assegurando a confiança no sistema bancário e a proteção dos direitos dos consumidores.

Neste aspecto, a jurisprudência desta Corte de Justiça já apreciou inúmeros casos nos quais pedidos de reconhecimento de inexistência de contratação foram rejeitados, em face da comprovação da realização das contratações por meio digital.

Este, contudo, não é o caso dos autos.

Em relação ao **contrato nº 010111191580**, o réu Banco C6 não trouxe o contrato que alega ter o autor firmado. Na cédula de crédito juntada aos autos não consta validação da assinatura



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

digital por qualquer mecanismo de autenticação e segurança, em especial aqueles regulamentados pela Medida Provisória nº 2.200-2, de 2001, que estabelece, dentre outras coisas, a necessidade de observância da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil para as assinaturas eletrônicas.

Ademais, a geolocalização registrada no Dossiê (Latitude: -23.53350000 Longitude: -46.63590000) aponta para a região da Praça da Luz, sem qualquer vínculo com o domicílio do autor.

Se não bastasse, a *selfie* utilizada é a mesma da prova de vida junto ao INSS (fls. 261 e 266).

De mais a mais, o autor devolveu parte do valor (R\$ 14.800,00) do empréstimo 3 (três) dias após a descoberta da contratação fraudulenta, conforme comprovantes de fls. 34-35 dos autos, demonstrando inequívoca recusa e não reconhecimento da contratação. Os boletos estão em nome do Banco C6, que continuou descontando as parcelas da aposentadoria do autor.

Já em relação **aos contratos de nº 63396596 e 63412576**, em que pese constem elementos de validação jurídica (assinatura digital, data/hora, geolocalização, IP), é possível notar algumas inconsistências, tais como:

A realização de dois empréstimos consecutivos, em dias seguidos (15/08/2023 e 16/08/2023), com valores elevados (R\$ 17.504,29 e R\$ 15.082,75), o que representa conduta absolutamente incompatível com o comportamento de consumidor idoso, aposentado, que possui renda limitada;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Ambos os contratos da FACTA indicam como endereço do contratante: Estrada José Recoder nº 20, Bairro Parque Aeroporto, Cidade: Macaé, UF: RJ, CEP: 27963-844, sendo que o domicílio do autor é em São Paulo. Os contratos da FACTA registram a seguinte geolocalização no momento das assinaturas: a) Primeiro contrato (15/08/2023): Latitude: -23.7757209, Longitude: -46.7229778; b) Segundo contrato (16/08/2023): Latitude: -23.7758672, Longitude: -46.722441. Ambas as coordenadas correspondem à região de São Paulo/SP, e NÃO a Macaé/RJ (fls. 317/327 e 328/338).

Ambos os contratos da FACTA indicam como celular do destinatário o número **(21) 99948-6215**, com DDD do Rio de Janeiro (fls. 314 e 340).

Assim, tem-se que a contratação não foi analisada com a cautela necessária pela instituição financeira.

Se não bastasse, pela análise das conversas de WhatsApp anexadas às fls. 36-45, demonstra-se que a filha do autor, Sra. Grace, entrou em contato com supostos representantes do Banco C6 S.A. solicitando o cancelamento do empréstimo nº 010111191580 e a devolução das quantias descontadas, dias antes dos empréstimos realizados junto à Facta. Do conteúdo, extrai-se que em os fraudadores falavam em nome do banco C6, solicitaram documentos do autor, informando que cancelariam o empréstimo.

Fazendo uma breve cronologia dos fatos, nota-se que:

Primeiro Contrato FACTA - Proposta nº

63396596 - Valor: R\$ 17.504,29 - Data: 15/08/2023 – Acesso ao app às 14h01 (fl. 326) com assinatura às 14h05.

Conversas de WhatsApp (fls. 36/45):

- Às 13:22 - O fraudador, fazendo-se passar por atendente do Banco C6, afirma que *"vai receber o contrato às 14hrs"*.
- Às 14:01:23 - 39 minutos depois, ocorre o acesso ao APP da FACTA para assinatura do primeiro contrato fraudulento.
- Às 14:05 - O contrato é assinado digitalmente.
- Às 14:12 - Apenas 7 minutos após a assinatura, o fraudador envia mensagem confirmando: *"Consegui finalizar com seu pai"* (fl. 40).

Segundo Contrato FACTA - Proposta nº 63412576 - Valor: R\$ 15.082,75 – Acesso ao app 09h40 e Assinatura: às 09h45m do dia 16/08/2023.

Conversas de WhatsApp (fl. 41):

- Às 09:31 - O fraudador afirma à Grace: *"estamos tentando finalizar o outro link"*.
- Às 09:40:16 - Apenas 9 minutos depois, ocorre o acesso ao APP da FACTA para assinatura do segundo contrato fraudulento;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

- No dia 17/08/2023 às 12h02 o fraudador informa "*Já foi realizado a liberação do estorno e o valor da quitação.*" As TEDs realizadas pela Facta foram às 11h38 do dia 17/08 (fl. 339 e 316).

Assim, resta evidente, pela cronologia dos fatos, que o fraudador utilizou técnica sofisticada de engenharia social, fazendo-se passar por atendente do Banco C6, conquistando a confiança da família do Sr. Claudemir ao longo de dias de conversas (10/08 a 17/08/2023), para então induzir o idoso vulnerável a acessar *links* e fornecer dados biométricos, acreditando estar cancelando empréstimos fraudulentos, quando, na verdade, estava contratando novos empréstimos.

Veja-se que o golpe poderia ter sido evitado, não fosse a negligência da ré FACTA e a fragilidade de seu sistema.

Importante consignar que, para a formalização dos contratos, estelionatários emitiram e encaminharam *links* legítimos ao autor para a realização de empréstimos consignados.

Assim, ainda que a fraude tenha sido praticada por terceiros, a participação dos réus no evento danoso não pode ser afastada, na medida em que concorreram para o fato ao não constatar a fraude.

Neste cenário, não há como afastar a responsabilidade por fortuito interno, já que o art. 14 do CDC preconiza que "*O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”

A questão já foi pacificada pelo C. Superior Tribunal de Justiça, em sede de recurso repetitivo: *“Para efeitos do art. 543-C do CPC: 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 1197929/PR, E. 2ª Seção, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24.8.2011).

Consigne-se que a qualidade da prestação do serviço abrange o dever de segurança, que, por sua vez, engloba a integridade patrimonial do consumidor, a qual foi violada no caso concreto.

E, ao ser aplicável a legislação consumerista às instituições financeiras (súmula 297 do E. STJ), o dever de devolução do valor indevidamente descontado pelo banco requerido é evidente, já que deveria ter prestado um serviço de qualidade ao autor, de forma a evitar a transação fraudulenta.

Por oportuno, recente precedente que envolveu C6 e Facta, cujo o fraudador utilizou o mesmo nº de celular (21 – 97152-2616 e o boleto gerado tinha também como beneficiário a TRÍADE – fls. 06 e 09 da apelação nº1001393-11.2023.8.26.0430):

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. AUTOR E RÉU APELAM. FRAUDE BANCÁRIA EVIDENCIADA. OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA RESTARAM DEFEITUOSOS, RESULTANDO EM FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO FALSÁRIO, QUE CONTRATOU SERVIÇOS BANCÁRIOS EM NOME DO AUTOR, ENCAMINHANDO AO MESMO FALSO BOLETO, QUE NÃO FOI PAGO PORQUE O SACADO DESCONFIU DA DIVERGÊNCIA NO NOME DO BENEFICIÁRIO. VEROSSIMILHANÇA NAS ALEGAÇÕES AUTORIAIS DIANTE DO DEPÓSITO JUDICIAL DO VALOR INTEGRAL DO EMPRÉSTIMO DISCUTIDO. OCORRÊNCIA DE FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. SÚMULA 479 DO STJ. DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA QUE SE MOSTRA DE RIGOR. REPETIÇÃO DO VALOR DESCONTADO INDEVIDAMENTE DO BENEFÍCIO DO AUTOR EM DOBRO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. "QUANTUM" MANTIDO. JUROS MORATÓRIOS A PARTIR DO EVENTO DANOSO. SÚMULA 54 DO STJ. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO E DO RÉU NÃO PROVIDO. (Apelação Cível nº 1001393-11.2023.8.26.0430; Relator JÚLIO CÉSAR FRANCO; 22ª Câmara de Direito Privado; j. 13/06/2024).

Assim, de rigor a declaração de inexistência da relação jurídica, porquanto não demonstrada a sua efetiva pactuação.

No que diz respeito **à forma de restituição das quantias até então descontadas**, se simples ou em dobro, necessário destacar-se o atual entendimento do C. STJ, no julgamento dos EAREsp nº 676.608-RS, com modulação de efeitos, *verbis*:

EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. TELEFONIA FIXA. COBRANÇA INDEVIDA. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO DE TARIFAS. 1) RESTITUIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO

**(PARÁGRAFO ÚNICO DO ARTIGO 42 DO CDC).
DESINFLUÊNCIA DA NATUREZA DO ELEMENTO
VOLITIVO DO FORNECEDOR QUE REALIZOU A
COBRANÇA INDEVIDA. DOBRA CABÍVEL QUANDO
A REFERIDA COBRANÇA CONSUBSTANCIAR
CONDUTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA. (...) 1.**

Trata-se de embargos de divergência interpostos contra acórdão em que se discute o lapso prescricional cabível aos casos de repetição de indébito por cobrança indevida de valores referentes a serviços não contratados, promovida por empresa de telefonia. Discute-se, ainda, acerca da necessidade de comprovação da má-fé pelo consumidor para aplicação do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

2. Na configuração da divergência do presente caso, temos, de um lado, o acórdão embargado da Terceira Turma concluindo que a norma do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor pressupõe a demonstração de que a cobrança indevida decorreu de má-fé do credor fornecedor do serviço, enquanto os acórdãos-paradigmas da Primeira Seção afirmam que a repetição em dobro prescinde de má-fé, bastando a culpa. Ilustrando o posicionamento da Primeira Seção: EREsp 1.155.827/SP, Rel. Min. Humberto Martins, Primeira Seção, DJe 30/6/2011. Para exemplificar o posicionamento da Segunda Seção, vide: EREsp 1.127.721/RS, Rel. Min. Antônio Carlos Ferreira, Rel. p/ Acórdão Min. Marco Buzzi, Segunda Seção, DJe 13/3/2013.

3. Quanto ao citado parágrafo único do art. 42 do CDC, abstrai-se que a cobrança indevida será devolvida em dobro, 'salvo hipótese de engano justificável'. Em outras palavras, se não houver justificativa para a cobrança indevida, a repetição do indébito será em dobro. A divergência aqui constatada diz respeito ao caráter volitivo, a saber: se a ação que acarretou cobrança indevida deve ser voluntária (dolo/má-fé) e/ou involuntária (por culpa).

4. O próprio dispositivo legal caracteriza a conduta como engano e somente exclui a devolução em dobro se ele for justificável. Ou seja, a conduta base para a repetição de indébito é a ocorrência de engano, e a lei, rígida na imposição da boa-fé objetiva do fornecedor do produto ou do serviço, somente exclui a devolução dobrada se a conduta (engano) for justificável (não decorrente de culpa ou dolo do fornecedor).

5. Exigir a má-fé do fornecedor de produto ou de serviço equivale a impor a ocorrência de ação dolosa de prejudicar o consumidor como requisito da devolução em dobro, o que não se coaduna com o preceito legal. Nesse ponto, a

construção realizada pela Segunda Seção em seus precedentes, ao invocar a má-fé do fornecedor como fundamento para a afastar a duplicação da repetição do indébito, não me convence, pois atribui requisito não previsto em lei.

6. *A tese da exclusividade do dolo inviabiliza, por exemplo, a devolução em dobro de pacotes de serviços, no caso de telefonia, jamais solicitados pelo consumidor e sobre o qual o fornecedor do serviço invoque qualquer 'justificativa do seu engano'. Isso porque o requisito subjetivo da má-fé é prova substancialmente difícil de produzir. **Exigir que o consumidor prove dolo ou má-fé do fornecedor é imputar-lhe prova diabólica, padrão probatório que vai de encontro às próprias filosofia e ratio do CDC.***

7. *Não vislumbro distinção para os casos em que o indébito provém de contratos que não envolvam fornecimento de serviços públicos, de forma que também deve prevalecer para todas as hipóteses a tese, que defendi acima, de que tanto a conduta dolosa quanto culposa do fornecedor de serviços dá azo à devolução em dobro do indébito, de acordo com o art. 42 do CDC. Nessas modalidades contratuais, também deve prevalecer o critério dúplice do dolo/culpa. **Assim, tanto a conduta dolosa quanto a culposa do fornecedor de serviços dão substrato à devolução em dobro do indébito, à luz do art. 42 do CDC. (...)***

10. *Na hipótese aqui tratada, a jurisprudência da Segunda Seção, relativa a contratos privados, seguia compreensão que, com o presente julgamento, passa a ser superada, em consonância com a dominante da Primeira Seção, o que faz sobressair a necessidade de privilegiar os princípios da segurança jurídica e da proteção da confiança dos jurisdicionados.*

11. *Assim, proponho modular os efeitos da presente decisão para que o entendimento aqui fixado seja empregado aos indébitos de natureza contratual não pública pagos após a data da publicação do acórdão.* 12. *Embargos de divergência conhecidos e providos integralmente, para impor a devolução em dobro do indébito.*

13. *Fixação das seguintes teses. Primeira tese: **A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva.** Segunda tese: **A ação de repetição de indébito por cobrança de valores referentes a serviços não contratados promovida por empresa de telefonia deve seguir a norma geral do prazo prescricional***



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

*decenal, consoante previsto no artigo 205 do Código Civil, a exemplo do que decidido e sumulado no que diz respeito ao lapso prescricional para repetição de tarifas de água e esgoto (Súmula 412/STJ). Modulação dos efeitos: **Modulam-se os efeitos da presente decisão - somente com relação à primeira tese - para que o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão.** A modulação incide unicamente em relação às cobranças indevidas em contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias, as quais apenas serão atingidas pelo novo entendimento quando pagas após a data da publicação do acórdão.”* (STJ, Corte Especial, EAREsp nº 676.608-RS, Relator Ministro OG FERNANDES, j. 21.10.20, destaques deste Relator).

O C. STJ entendeu, portanto, que a restituição em dobro não depende de qualquer elemento volitivo do fornecedor que cobrou o que não era devido, bastando, para tanto, tratar-se de conduta violadora da boa-fé objetiva.

Contudo, houve modulação dos efeitos do referido julgamento, para que a restituição em dobro apenas tenha lugar no tangente a cobranças realizadas a partir de 30/03/2021 (data de publicação do acórdão).

In casu, os descontos se iniciaram em 02/2022, ou seja, após a publicação do acórdão mencionado.

Assim, é o caso de restituição em dobro.

Quanto à atualização monetária sobre o valor a ser restituído, aplica-se o disposto no art. 389, parágrafo único, do Código Civil, que teve sua redação alterada pela Lei nº 14.905/2024, e deve ser computada a partir da data de cada desconto, a teor da Súmula 43 do STJ (“*Incide correção monetária sobre dívida por ato ilícito a partir da*



data do efetivo prejuízo”).

Quanto aos juros moratórios, aplica-se a taxa SELIC, deduzido o IPCA, nos termos do art. 406, § 1º, do Código Civil, e, em se tratando de responsabilidade extracontratual, devem ocorrer também do evento danoso (Súmula 54 do STJ), ou seja, de cada desembolso indevido.

Deverá a instituição financeira C6 Consignado S.A restituir os valores descontados indevidamente dos proventos do autor referente ao contrato nº 010111191580, e a Facta Instituição Financeira caberá a restituição dos valores referente aos contratos nº 0063396596 e 0063412576.

Em relação à **compensação de valores**, o autor sofreu o chamado “golpe do boleto” em duas etapas:

Na primeira, o autor efetuou o pagamento de boletos no valor de R\$ 6.900,00 e R\$ 7.900,00, ambos em 16/09/2021, tendo como beneficiário o próprio banco-réu C6 S.A, CNPJ de nº 31.872.495/0001-72, acreditando tratar-se de “devolução do empréstimo” não contratado.

Aqui, é interessante observar que o réu banco C6 não esclareceu como foi possível aos fraudadores terem contratado serviço de pagamento por boletos em seu nome, nos quais, pasmem, figura como emissor o mesmo “BANCO C6 S.A” (fls. 24 e 34/35).

A segunda, deu-se em 09/2023, quando, ao receber o valor dos empréstimos realizados junto à Facta como “restituição dos valores descontados pelo C6” e acreditando que estaria quitando o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

empréstimo realizado, pagou 3 boletos que somam R\$ 22.420,00 cujo beneficiário seria Triade Consultoria.

Ora, não se discute que o autor realizou o pagamento de valores a terceiro de forma espontânea. Todavia, inexistente responsabilidade do consumidor pelos prejuízos sofridos, porquanto, a despeito das circunstâncias mencionadas, todo o transtorno poderia ter sido evitado caso o sistema de proteção da instituição bancária tivesse operado adequadamente e identificado a atuação de terceiros na operação.

Assim, tem-se que o golpe somente foi possível diante da falha dos sistemas de segurança dos réus.

Com efeito, ainda que o pagamento realizado pelo autor tenha sido feito em favor de beneficiário cujo nome e CNPJ não correspondiam diretamente aos do banco-réu, tal circunstância poderia, quando muito, configurar culpa concorrente, o que não afasta a responsabilidade objetiva dos requeridos, que somente ocorre em caso de culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, CDC¹).

Sobre a responsabilidade objetiva das instituições financeiras em casos como o presente, veja-se, a propósito, acórdão do Colendo Superior Tribunal de Justiça, de relatoria da Eminente Ministra NANCY ANDRIGHI:

CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO POR VAZAMENTO DE DADOS BANCÁRIOS CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E

¹ §3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:
I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
II - a **culpa exclusiva do consumidor** ou de terceiro.

REPETIÇÃO DE INDÉBITO. GOLPE DO BOLETO. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS SIGILOSOS DE MANEIRA INADEQUADA. FACILITAÇÃO DA ATIVIDADE CRIMINOSA. FATO DO SERVIÇO. DEVER DE INDENIZAR PELOS PREJUÍZOS. SÚMULA 479/STJ. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito por vazamento de dados bancários cumulada com indenização por danos morais e repetição de indébito, ajuizada em 13/2/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 15/2/2022 e concluso ao gabinete em 19/6/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir se a instituição financeira responde por falha na prestação de serviços bancários, consistente no vazamento de dados que facilitou a aplicação de golpe em desfavor do consumidor.

3. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexo causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social (REsp 2.015.732/SP, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023).

4. Para sustentar o nexo causal entre a atuação dos estelionatários e o vazamento de dados pessoais pelo responsável por seu tratamento, é imprescindível perquirir, com exatidão, quais dados estavam em poder dos criminosos, a fim de examinar a origem de eventual vazamento e, conseqüentemente, a responsabilidade dos agentes respectivos. Os nexos de causalidade e imputação, portanto, dependem da hipótese concretamente analisada.

5. Os dados sobre operações bancárias são, em regra, de tratamento exclusivo pelas instituições financeiras. No ponto, a Lei Complementar 105/2001 estabelece que as instituições financeiras conservarão sigilo em suas operações ativas e passivas e serviços prestados (art. 1º), constituindo dever jurídico dessas entidades não revelar informações que venham a obter em razão de sua atividade profissional, salvo em situações excepcionais. Desse modo, seu armazenamento de maneira inadequada, a possibilitar que terceiros tenham conhecimento de informações sigilosas e causem prejuízos ao consumidor, configura defeito na prestação do serviço (art. 14 do CDC e art. 44 da LGPD).

6. No particular, não há como se afastar a responsabilidade da instituição financeira pela reparação dos danos

decorrentes do famigerado "golpe do boleto", uma vez que os criminosos têm conhecimento de informações e dados sigilosos a respeito das atividades bancárias do consumidor. Isto é, os estelionatários sabem que o consumidor é cliente da instituição e que encaminhou e-mail à entidade com a finalidade de quitar sua dívida, bem como possuem dados relativos ao próprio financiamento obtido (quantidade de parcelas em aberto e saldo devedor do financiamento).

7. O tratamento indevido de dados pessoais bancários configura defeito na prestação de serviço, notadamente quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor.

8. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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".

9. Recurso especial conhecido e provido para reformar o acórdão recorrido e reestabelecer a sentença proferida pelo Juízo de primeiro grau.

(REsp nº 2077278/SP; Terceira Turma; Relatora Ministra NANCY ANDRIGHI; j. 03.10.2023, DJe 09.10.2023).

De fato, tratando-se de fortuito interno relativo aos serviços prestados por instituições financeiras, tem incidência a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Caracterizado, destarte, o defeito na prestação do serviço, de rigor que, **excepcionalmente, a compensação seja feita apenas em relação a eventual saldo remanescente (valor efetivamente usufruído pelo autor), abatendo-se, portanto, os valores pagos pelo autor nos boletos de fls. 32/35. Resta aos bancos, se o caso, buscar o ressarcimento dos prejuízos diretamente ao**



causador do dano.

Por fim, impõe-se analisar o pedido de **indenização por danos morais**, que exige acuidade por parte do julgador, para que atenda às suas finalidades punitiva e compensatória sem, contudo, caracterizar enriquecimento da parte lesada.

No caso, é inegável que houve a subtração fraudulenta do benefício previdenciário do autor, com descontos a partir de 02/2022, sem qualquer contraprestação por parte dos bancos requeridos, **já que restou comprovado que o autor pagou diversos boletos visando a devolução dos empréstimos fraudulentos**, o que indica uma situação que ultrapassou o mero aborrecimento, sendo, portanto, indenizável.

Ressalte-se que o autor, assim que tomou ciência da fraude, adotou postura diligente e imediata para solucionar a questão, ingressando no Juizado Especial Cível em 20/11/2023 (fls. 358/375), demonstrando inequívoca boa-fé e comprometimento na resolução do problema. Tal circunstância reforça não apenas a gravidade da situação enfrentada, mas também o desgaste emocional decorrente da necessidade de buscar tutela jurisdicional para restabelecer seus direitos.

Como é cediço, não existem critérios legais para o arbitramento de indenização por danos morais, de forma que “*deve operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte empresarial das partes, suas atividades comerciais, e, ainda, ao valor do negócio, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

experiência e do bom senso, atento à realidade da vida, notadamente à situação econômica atual, e às peculiaridades de cada caso” (STJ, REsp nº 173.366/SP, Relator Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, 4ª Turma, j. 03/12/1998).

Assim, atento aos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação, tendo em conta as circunstâncias que envolveram o fato e de acordo com os critérios adotados por este Tribunal em casos semelhantes, condeno cada um dos réus a pagar ao autor o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a títulos de danos morais.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso do autor para reformar a r. sentença recorrida e julgar procedentes os pedidos para:

(a) declarar a inexistência dos contratos de empréstimos consignados sob os nºs 010111191580, 0063412576 e 0063396596 e, conseqüentemente, a inexigibilidade dos débitos;

(b) condenar o Banco C6 à devolução dobrada dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário do autor, referente ao contrato de nº 010111191580.

(c) condenar a ré Facta Financeira à devolução dobrada dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário do autor, referentes aos contratos de nºs 0063396596 e 0063412576;

(d) determinar a compensação dos valores a serem restituídos com a quantia efetivamente disponibilizada em conta, abatendo-se os valores utilizados para pagamentos dos boletos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

fraudulentos;

(e) condenar cada um dos réus ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Diante do resultado aqui proferido, arcarão os requeridos com o pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, ora fixados em 10% do valor da condenação.

Sem honorários recursais, conforme Tema 1059 do E. STJ.

JORGE TOSTA
Relator