



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001277157

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1029959-80.2024.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que são apelantes BANCO C6 CONSIGNADO S/A e MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA, é apelada IVONE CREPALDI GALETI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) 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 ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), JOÃO BATTUS NETO E MARCIO BONETTI.

São Paulo, 3 de dezembro de 2025.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1029959-80.2024.8.26.0576
Apelantes: Banco C6 Consignado S/A e outro
Apelado: Ivone Crepaldi Galeti
Voto nº 9247

BANCÁRIO. Ação declaratória de inexistência de débito e indenizatória por danos materiais e morais. Golpe. Parcial procedência. Inconformismo de dois corréus. Realização de transações bancárias não autorizadas (empréstimo e transferências via PIX). Configuração de fortuito interno, diante da previsibilidade da fraude e da falha na segurança bancária. Responsabilidade objetiva dos réus, nos termos do art. 14, §1º, do CDC e da Súmula 479 do STJ. Anulação dos contratos firmados com vício de consentimento (art. 171 do CC). Reconhecimento de culpa concorrente da autora, que contribuiu para o evento danoso ao não adotar cautelas mínimas. Determinada a restituição das parcelas descontadas da requerente, apurada em sede de liquidação de sentença. Retenção de 10% do valor liberado, em razão da participação culposa da autora. Os três requeridos suportarão 90% do prejuízo. Sentença correta. Suficientes fundamentos ratificados (artigo 252 do Regimento Interno).
Recursos não providos.

Da respeitável sentença integrada de parcial procedência de ação declaratória de inexistência de débito e indenizatória por danos materiais e morais (fls. 447/56 e 471/2), cujo relatório é adotado, apelam os réus.

O corréu banco C6 alega que a contratação realizada em 26/2/2024 foi regular, efetuada por biometria facial e com crédito na conta da autora. Sustenta que, embora tenha havido transferência para terceiros fraudadores, não teve qualquer participação no golpe, que se iniciou após contato telefônico do banco Mercantil, onde a fraude ocorreu. Defende a inexistência de nexo de causalidade entre o serviço prestado e o prejuízo, caracterizando fortuito externo, e correta prestação de serviços. Por isso, requer o afastamento da Súmula 479 do STJ e a aplicação das excludentes de responsabilidade do § 3º do art. 14 do CDC, por culpa exclusiva da vítima e/ou de terceiros. Ressalta que os valores foram recebidos por pessoas físicas alheias à lide, e que não foi beneficiário da transação. Aponta ainda que houve transferências para chave Pix em nome da própria autora e que não há dano material a ser reparado.

O corréu Mercado Pago alega, preliminarmente, ilegitimidade passiva. No mérito, sustenta culpa exclusiva da vítima, que realizou, por vontade própria, transferências equivocadas para terceiros. Afirma que não teve qualquer envolvimento nas tratativas, que ocorreram por WhatsApp, atuando apenas como mantenedor das contas que receberam os valores, as quais estavam regulares até a propositura da ação. Argumenta tratar-se de fortuito externo, decorrente da relação entre a autora e os corréus banco C6 e banco Mercantil, por falhas na concessão de crédito e na verificação de identidade. Defende a aplicação da excludente de responsabilidade por ato de terceiro, sem vínculo com a contratação fraudulenta, e a ausência de dever de reparação por danos materiais.

Recursos tempestivos, preparados e respondidos.
É o relatório.

A legitimidade passiva do réu Mercado Pago decorre da alegação de responsabilidade pelas transações impugnadas. Logo, é afastada a preliminar suscitada.

Segundo a petição inicial, no dia 14/04/2024, a autora recebeu ligação de pessoa que se identificou como gerente do banco Mercantil, informando sobre um crédito de R\$ 10.000,00 em sua conta, oriundo de empréstimo perante banco C6, o qual não reconhecia. Após confirmação de seus dados pessoais, foi orientada a devolver o valor, mas acabou contratando dois empréstimos e aderindo a cartão de crédito consignado para saque. Após o crédito em sua conta, diversos Pix foram realizados para terceiros. Nos dias 14 e 15/05, foram feitos 35 Pix, totalizando R\$ 14.163,86, para contas no réu Mercado Pago. Ao procurar o banco Mercantil, descobriu que foi vítima de golpe e que foram contratados quatro empréstimos, somando R\$ 64.810,92, sem sua autorização. Afirmou não ser correntista do banco C6. Requer a declaração de inexigibilidade dos contratos nº 807645426, 807645427 e 6655198, nulidade do contrato com o réu banco C6, e indenização por danos materiais (em dobro do valor cobrado) e morais (mínimo de R\$ 20.000,00).

As razões recursais, que praticamente estão limitadas à repetição de argumentos anteriores, não infirmam, em absoluto, a r. sentença, cujos fundamentos, a seguir transcritos, são adotados como razão de decidir:

(...)

Nota-se que o ato criminoso iniciou-se com a disponibilização em conta corrente da requerente do crédito advindo da primeira contratação impugnada, no valor de R\$ 10.439,76, supostamente celebrada perante a instituição C6, em março de 2024, noticiada à requerente por ligação realizada por um suposto preposto da requerida Banco Mercantil, em maio de 2024. A partir de então sobrevieram as outras fraudes.

As instituições requeridas, por sua vez, procuram eximir-se da responsabilidade, alegando culpa de terceiro ou da própria vítima, ao argumento de que as operações bancárias impugnadas foram realizadas por meio de dispositivo móvel (celular), fora das dependências das requeridas, com uso de senha e biometria facial bem ainda porque comprovada a liberação do dinheiro tomado por empréstimo.

Tais insurgências devem ser acolhidas em parte. O parágrafo primeiro do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, in verbis, dispõe que:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. § 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, (...)”

No caso, extrai-se que os estelionatários utilizaram de informações sigilosas do consumidor autor, tais como: nome, telefone e dados bancários que estão sob a guarda da instituição financeira ré, visando à emissão fraudulenta de empréstimo em nome da requerente e repasse parcial para nome de terceiros. Evidencia-se, assim, falha no sistema de segurança bancário, o que ocasiona, por si só, a responsabilização das requeridas, porquanto, na condição de fornecedoras de serviço, respondem objetivamente pelos danos causados ao consumidor, como acima mencionado. Mas não é só. Respondem também as requeridas pela omissão de se abster de entrar em contato com a correntista ou mesmo de bloquear operações realizadas em curto espaço de tempo e que evidentemente desbordam daquilo que se convencionou chamar de perfil de consumo. De fato, a requerente percebe um salário mínimo de aposentadoria. E a somatórias das parcelas advindas das operações dos empréstimos impugnados, a saber: valor mensal de 238,46 (Banco C6), valor mensal de R\$ 224,20, R\$ 422,61 e R\$ 107,78 (Banco Mercantil), suplantam o desconto mensal permitido por lei, afetando o mínimo

existencial.

A par disso, a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, diz que os bancos respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações financeiras. Acresça-se, por oportuno, a distinção entre fortuito interno de fortuito externo. Nos dizeres do civilista Agostinho Alvim:

“O fortuito interno é fato imprescindível e inevitável que se relaciona com os riscos da atividade desenvolvida pelo transportador. É ligada à pessoa, à coisa ou à empresa do agente. Pode-se citar, como exemplo, o estouro do pneu de um veículo, a quebra da barra de direção, ou o mal súbito do motorista. Mesmo sendo acontecimentos imprevisíveis, estão ligados ao negócio explorado pelo transportador, razão pela qual o fortuito interno não o exonera do dever de indenizar. Já o fortuito externo se caracteriza também por ser um fato imprevisível e inevitável, porém é alheio à organização do negócio do transportador, são fatos da natureza tais como: as enchentes, os raios, terremotos, etc [...]. Sendo denominado por alguns como força maior. Apenas o fortuito externo, ou força maior, tem o condão de excluir a responsabilidade do transportador”. (ALVIM, Agostinho. Da inexecução de suas obrigações e suas conseqüências. São Paulo: Saraiva, 1980, p. 34)

No caso, ocorreu um fortuito interno, porquanto a realização de operações fraudulentas, não se apresenta como algo estranho ao ambiente operacional das requeridas, mas sim de situação previsível, afeta ao risco da atividade da instituição, e os fraudadores tinham dados pessoais da conta.

Por outro lado, vislumbra-se culpa concorrente da consumidora, já que as operações bancárias aqui impugnadas só foram efetivadas com a participação da correntista, já que não se cercou dos cuidados mínimos, permitindo a fraude.

Em situações tais, oportuno mencionar o que dispõe o artigo 403, CC, in verbis: "Ainda que a inexecução resulte de dolo do devedor, as perdas e danos só incluem os prejuízos efetivos e os lucros cessantes por efeito dela direto e imediato, sem prejuízo do disposto na lei processual.

Tem-se assim que a causa eficiente do dano não só adveio da falha no sistema de segurança dos bancos mas também da conduta imprudente da consumidora, de modo que, reconhecida a culpa concorrente, a responsabilidade pelos danos deve ser atribuída a ambas as partes.

Passa-se, assim, à apreciação da extensão dos danos. O artigo 945, CC, está assim redigido: "Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano."

Pois bem. Inicialmente, as operações bancárias em tela devem ser anuladas já que emitidas com vício de consentimento (artigo 171 CC).

Relativamente aos danos materiais, os falsários realizaram em nome da requerente ou induziram-na a realizar quatro empréstimos, a saber: cédula de crédito bancário n° 9013282101, no valor de R\$ 10.439,76 (TED a fls. 252), com a instituição C6 Consignado S.A. (fls. 234/236) e outros quatro contratos perante a instituição Banco Mercantil, sob os n° 807645426, no valor de R\$ 10.344,89 (fls. 372/374) TED (fls.); n° 80764527, no valor de R\$ 2.833,09 (fls. 375/377); n° 6655198, no valor de R\$ 1.575,00 (fls. 378/380) e n° 6655197, no valor de R\$ 1.575,00 (fls. 382/384), TED (fls. 386). Todas operações bancárias em tela ficam anuladas já que emitidas com vício de consentimento (artigo 171 CC) e restituídas as parcelas descontadas da requerente, apuradas em sede de liquidação de sentença.

Com relação à repetição do indébito, a devolução deve ser ajustada à tese fixada pelo C. STJ no julgamento do EAREsp n° 676.608/RS (Tema



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Repetitivo nº 929/STJ): 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. (...) 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. (EAREsp nº 676.608/RS, relator Ministro Og Fernandes, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021).

Em outras palavras, não há necessidade de comprovação de má-fé pelo consumidor - a este cabe tão somente a prova efetiva do pagamento/saque/desconto -, mas sim de que o fornecedor demonstre que a cobrança indevida decorreu de um engano justificável, ou seja, não contrária à boa-fé objetiva, vale dizer, aos princípios da transparência, da lealdade, da informação, da cooperação exigidos das partes (artigos 4º, inciso III, do CDC e 422 do Código Civil. E mais. Para descontos realizados até 30.03.2021 a devolução será de forma simples e dobrada para os débitos posteriores.

No caso, os descontos ocorreram a partir do ano de 2024. Atento ao regramento supramencionado, justifica-se a aplicação da sanção prevista no artigo 42, parágrafo único do CDC. Ademais, o valor descontado pelas requeridas não contou com a devida adesão do requerente ao serviço ofertado. Até porque, requerida insistiu em defesa acerca da regularidade da constituição do débito, sem, contudo, nada provar, de onde se comprova ausência de lealdade. E mais, nos termos do art. 42, parágrafo único do Diploma Consumerista, "o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável". Daí, acolhe-se o pedido de restituição em dobro do valor indevidamente debitado, que será apurado em sede de liquidação de sentença.

Em contrapartida, diante da configuração da culpa concorrente, deverão ser retidos pelas requeridas, detentoras do crédito, 10% das TEDs liberadas para a conta da requerente, devidamente atualizada, com correção monetária desde o ato ilícito e juros de mora de 1% a partir da citação. A autora suportará o prejuízo de 10%, pela sua participação culposa no evento e as três requeridas suportarão o prejuízo de 90%."

Os corretos fundamentos da sentença, porque suficientes à solução de todas as questões controvertidas, inclusive as realçadas no apelo, são ratificados na forma do art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça, forma de julgamento admitida pela jurisprudência (fundamentação "per relationem").

Majoro os honorários advocatícios devidos pelos apelantes de R\$ 1.000,00 para R\$ 1.300,00.

Nego provimento ao recurso, ratificados os fundamentos da respeitável sentença.

É como voto.

GUILHERME SANTINI TEODORO
Relator