



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000068050**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005013-70.2021.8.26.0278, da Comarca de Itaquaquecetuba, em que é apelante BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelada ANA LUCIA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA ZUCCHI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 30 de janeiro de 2025.

**MARCOS DE LIMA PORTA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Apelação: 1005013-70.2021.8.26.0278**

**Apelante: Banco C6 Consignado S.A.**

**Apelado: Ana Lucia da Silva**

**Comarca: Itaquaquetuba**

**Voto n. 9136**

**Apelação. Ação Declaratória C.C. Reparação de Danos Morais. Contratos de crédito bancário. Falha na prestação de serviço. Banco que não se desincumbiu de comprovar a regularidade da contratação. Laudo pericial que atestou a inautenticidade da assinatura. Inexistência de culpa exclusiva do consumidor e culpa de terceiro. Dano moral. Não ocorrência. Mero dissabor. Compensação indevida ante a ausência de enriquecimento ilícito da autora. Honorários advocatícios que devem incidir sobre o total da condenação, que inclui não só as verbas indenizatórias, mas também o débito declarado inexigível, também representativo de proveito econômico. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido.**

Trata-se de ação movida por Ana Lucia da Silva em face de Banco C6 Consignado S.A. alegando, em síntese, que verificou a existência de um empréstimo consignado não contratado com descontos incidindo em seu benefício previdenciário (contrato n. 010016300294). Alega que não solicitou tal contratação. Afirma que procurou solução administrativa, sem sucesso. Afirma também que procurou pelo PROCON de Itaquaquecetuba onde, por meio do Procedimento CIP nº 27.369/21/PI, recebeu carta de resposta do réu que orientava o pagamento de boleto anexado para baixa do contrato. Informa a autora que procedeu com o pagamento, mas o contrato não foi baixado. Requereu a procedência do pedido para declaração da inexigibilidade dos débitos, a condenação do requerido à restituição dos indébitos em dobro e a condenação do requerido ao pagamento de indenização por danos morais.

Sobreveio a r. sentença de fls. 304/310, que julgou o pedido procedente para: i) declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes e, em consequência, a inexigibilidade do débito em relação ao contrato n.º 010016300294; ii) condenar a parte ré a restituir ao autor os valores descontados indevidamente em conta corrente ou benefício previdenciário, de forma simples, com atualização monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do

Estado de São Paulo desde cada desembolso, mais juros de mora de 1% ao mês (a contar da citação em relação às parcelas vencidas antes do aludido ato; e a contar do respectivo desembolso, em relação às parcelas vencidas após a citação); iii) condenar a parte ré ao pagamento de indenização por danos morais, no equivalente a R\$ 10.000,00, com atualização monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, mais juros de mora de 1% ao mês, ambos a contar do arbitramento; iv) condenar o banco réu ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor do proveito econômico obtido.

Apela o banco réu às fls. 313/331 alegando impossibilidade de verificação da falsificação. Afirma que a autora omitiu acerca das tratativas para devolução dos valores, transferência do numerário pela autora para terceiro em função de negligência, ocorrência de fraude, culpa exclusiva da autora, culpa de terceiros, ausência de contato pela via administrativa, inexistência de danos morais, *quantum* indenizatório desproporcional, necessidade de compensação dos valores, fixação dos honorários sucumbenciais.

Contrarrazões de apelação às fls. 334/342.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**Esse é o relatório.**

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

O recurso merece parcial provimento.

De início, saliento que se aplica ao presente caso o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula n.º 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que possui o seguinte enunciado:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Incontroversa a natureza fraudulenta do contrato nº 010016300294, ante o laudo pericial que atestou a inautenticidade da assinatura.

Apela o banco réu alegando omissão e negligência da autora ao efetuar o pagamento do valor do empréstimo a terceiro.

Pois bem.

A exordial é bem clara ao informar que a autora, após buscar solução administrativa junto ao banco, recorreu ao PROCON de Itaquaquecetuba onde, por meio do Procedimento CIP nº 27.369/21/PI,

recebeu carta de resposta do réu que orientava o pagamento de boleto anexado para baixa do contrato, conforme documentação de fls. 30/39, não impugnada pelo apelante.

Intimado para se manifestar acerca das provas que desejava produzir, o banco réu pugnou pelo julgamento antecipado da lide, deixando de produzir qualquer prova que pudesse averiguar a legitimidade da documentação de fls. 30/39.

Não há que se falar em culpa exclusiva da consumidora, uma vez que, diante do conteúdo probatório coligido aos autos, a autora procedeu com diligência para solução do conflito.

Nem há culpa de terceiro, pois o contrato fraudulento ocorreu em razão da prestação do serviço do banco, o qual deveria zelar pela segurança de suas operações.

O requerido enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se organiza empresarialmente para oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade da instituição financeira, como prestadora de serviços, é objetiva e só

elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e §3º, do Código de Defesa do Consumidor). Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma, segundo Carlos Roberto Gonçalves:

(...) funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferir os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: *Ubi emolumentum, ibi onus*. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Conforme denoto na teoria do risco do negócio, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

Neste diapasão, forçoso reconhecer que o banco não se desincumbiu de comprovar a validade do contrato impugnado, nascendo o direito de a parte lesada ser ressarcida pelos prejuízos.

Verifico o fortuito interno da instituição financeira, sob a qual recai a responsabilidade objetiva de indenização pelo dano causado. Aliás, essa é a inteligência da Súmula 479 do STJ, que tem o seguinte

enunciado:

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (SÚMULA 479, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012).

No que concerne aos danos morais, razão assiste ao banco réu, devendo a sentença ser reformada neste ponto. O dano moral revela-se na repercussão de índole não patrimonial da conduta ofensiva. Em outras palavras, traduz em consequências que afetem contexto social, familiar, econômico, comunitário da vítima.

A responsabilidade civil está alicerçada no princípio de que ninguém pode prejudicar o interesse ou o direito de outra pessoa sem ser responsabilizado. O dever de indenizar decorre do preceito contido no art. 5º, X, da Constituição Federal, que determina serem invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, garantindo o direito à indenização por dano material ou moral decorrente de sua violação.

Conforme definição de Maria Helena Diniz:

“O dano moral vem a ser a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa natural ou jurídica (CC, art. 52; Súmula 227 do STJ), provocada pelo fato lesivo. Qualquer lesão que alguém sofra no objeto de seu direito repercutirá, necessariamente, em seu interesse; por isso, quando se distingue o dano patrimonial do moral, o critério de distinção não poderá ater-se à natureza ou

Apelação Cível nº 1005013-70.2021.8.26.0278 -Voto nº 9136 W



índole do direito subjetivo atingido, mas ao interesse, que é pressuposto desse direito, ou ao efeito da lesão jurídica, isto é, ao caráter de sua repercussão sobre o lesado, pois somente desse modo se poderia falar em dano moral, oriundo de uma ofensa a um bem material, ou em dano patrimonial indireto, que decorre de evento que lesa direito da personalidade ou extrapatrimonial, como, p.ex., direito à vida, à saúde, provocando também um prejuízo patrimonial, como incapacidade para o trabalho, despesas com tratamento” (Curso de Direito Civil Brasileiro vol. 7: Responsabilidade civil. 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2014, páginas 108-110).

Em verdade, nem toda situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento justificará reparação, mas apenas aquelas situações suficientemente graves para comprometer a dignidade humana em seus diversos aspectos.

Mero aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porque corriqueiros e inerentes à vida em sociedade. Fazem parte da normalidade do dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre amigos e até no ambiente familiar.

O dano moral é aquele que afeta a reputação, o crédito, o bom nome profissional e o conceito social da pessoa, resultando em dor profunda e grande tristeza. Portanto, considera-se dano moral indenizável a dor subjetiva e interna que, escapando à normalidade do cotidiano do indivíduo médio, cause uma ruptura em seu equilíbrio emocional, interferindo significativamente em seu bem-estar.

Não há nos autos qualquer prova que evidencie abalo maior que ultrapasse a esfera patrimonial, requisito essencial para a configuração dos danos morais. Dessa forma, considera-se que a situação vivida pela parte autora configura mero dissabor, não havendo motivos para o acolhimento da indenização pretendida.

Desta forma, a sentença deve ser reformada para afastar a condenação em danos morais.

Quanto ao pedido de compensação dos valores efetivamente creditados em favor da apelada, razão não assiste ao apelante. Com se extrai dos autos, a autora não ficou em posse dos valores obtidos em razão do contrato de empréstimo. O recibo de pagamento de fl. 40 demonstra que a autora seguiu a orientação obtida via carta de resposta em procedimento no PROCON. No caso de se tratar de uma fraude, ainda assim à autora não é devida a compensação, uma vez que foi vítima de estelionatários passando-se por prepostos do apelante. Neste cenário não haveria que se falar em enriquecimento ilícito da autora.

Por fim, apela o réu requerendo a reforma da sentença para que os honorários advocatícios incidam sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, II do Código de Processo Civil.

Razão não assiste ao apelante. O valor do contrato declarado como inexistente e, portanto, reconhecidamente inexigível, está compreendido no decreto condenatório, pois possui reflexos patrimoniais à requerente.

Não se perca de vista que o comando declaratório também expressa uma obrigação negativa ao banco, qual seja, a de não cobrar o valor do débito objeto do contrato reconhecido como inexistente.

É evidente, sob essa ótica, que a determinação de cunho declaratório está compreendida no proveito econômico obtido pela requerente e no valor da condenação, sobre a qual deve incidir o percentual de 10% determinado a título de honorários advocatícios.

Por isso, a base de cálculo da verba honorária de 10% devida em razão do decreto de procedência parcial da ação, deve levar em conta o total da condenação, representado pelas verbas de cunho indenizatório, bem como pelo valor do débito reconhecido como inexistente.

Nesse sentido, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu recentemente:

CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO NÃO CONTRATADO – Descontos, no benefício previdenciário do autor – Laudo pericial conclusivo acerca da falsidade da assinatura atribuída ao autor no contrato questionado – Declaração de inexistência do débito que se impõe – Recurso do réu improvido, neste aspecto. EMPRÉSTIMO NÃO CONTRATADO – RESTITUIÇÃO EM DOBRO –

Inaplicável a regra prevista no artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, no tocante ao pagamento de valor cobrado indevidamente, diante da ausência de conduta do banco contrária à boa-fé objetiva – Não foi provada a participação de seus funcionários na fraude ocorrida – A instituição financeira ré liberou o cartão de crédito consignado e autorizou saques, pela autora, com este cartão, acreditando que o contrato fosse autêntico - Entendimento do STJ no EREsp 1.413.542 – Restituição simples do indevido, que se impõe – Recurso do réu provido parcialmente, neste aspecto. DESCONTOS INDEVIDOS DE VALORES – DANO MORAL – Inocorrência – O autor não sofreu abalo de crédito, não lhe foi imposta qualquer restrição cadastral, tampouco ocorreu lesão à sua honra objetiva e subjetiva – Não foi demonstrado o comprometimento da subsistência do autor, em decorrência destes descontos indevidos, tendo visto o seu irrisório valor, qual seja, R\$ 72,26 - O autor foi beneficiado com o cartão de crédito consignado que lhe foi disponibilizado – Inexistência de dano moral indenizável – Recurso provido, neste aspecto. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA – Ação parcialmente procedente – Diante da sucumbência recíproca, as custas e despesas processuais deverão ser rateadas, entre as partes, bem como os honorários advocatícios - Honorários advocatícios devidos aos patronos dos réus fixados com base no proveito econômico que a autora decaiu, isto é, 10% (dez por cento) sobre o valor da indenização a título de dano moral por ela pretendido. Impossibilidade de fixação dos honorários advocatícios devidos aos patronos da parte autora com base no valor da dívida declarada inexigível, por ser irrisória para tal finalidade, tampouco adotado o valor da causa, pois nele está incluída a pretensão à qual o autor sucumbiu - Honorários advocatícios, devidos aos patronos do autor, fixados por apreciação equitativa, em R\$ 1.000,00 (um mil reais), vedada a compensação desta verba, a teor do artigo 85, §14, do Código de Processo Civil, observada, a gratuidade da justiça concedida ao autor. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004369-02.2023.8.26.0297; Desembargador (a): Plínio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jales - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/10/2024; Data de Registro: 30/10/2024).

Apelação – Ação de inexigibilidade de débito c.c. devolução de valores e danos morais – Pretensão fundada na realização de operações financeiras na conta da autora (empréstimo, cartão de crédito RMC e cartão de crédito RCC) mediante fraude – Sentença de procedência – Apelo da parte ré – Inconformismo justificado em parte – Relação de consumo – Requerido que não conseguiu comprovar a regularidade das operações financeiras, limitando-

se a defender a validade da contratação por meio eletrônico e a utilização de diversas medidas de segurança, o que não é suficiente para afastar a responsabilidade pelos prejuízos sofridos pela autora – Autora que, por sua vez, demonstrou que foi contatada por pessoa que se identificou como "Analista do Banco Daycoval", ou seja, sabia que ela era correntista do requerido e ainda tinha acesso aos seus dados pessoais – Informações sem as quais o fraudador não teria como induzir a autora a encaminhar documentos pessoais – Fortuito interno - Negócios jurídicos celebrados em valor elevado quando comparado aos rendimentos da autora, inclusive comprometendo mais de 30% de sua remuneração mensal, o que justificava maior cautela do requerido – Caracterizada falha na prestação do serviço – Responsabilidade objetiva consoante a teoria do risco e a Súm. 479/STJ – Correta a declaração de inexigibilidade dos contratos e, por conseguinte, a determinação de restituição das parcelas cobradas – Restituição deve se dar da forma simples visto que não houve ofensa à boa fé objetiva na medida em que as cobranças estavam embasadas em contratos só agora anulados – Cobrança indevida que não é suficiente para causar constrangimento passível de indenização moral – Ausência de cobrança vexatória, inclusão do nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito ou outro tipo de publicidade relativa ao evento – Danos morais não caracterizados – Apelo da autora buscando o arbitramento dos honorários do seu patrono com base no proveito econômico ou, alternativamente, em 3 salários mínimos por equidade – Inconformismo justificado em parte – Base de cálculo dos honorários que realmente deve considerar o proveito econômico obtido – Proveito econômico que, todavia, não pode ser o valor final dos contratos (com a inclusão dos encargos) visto que só se encerrariam 7 anos após a celebração, devendo ser considerado o efetivo valor do empréstimo – Sentença reformada para determinar a restituição simples dos valores cobrados e afastar a condenação de indenização por danos morais, mantida a declaração de inexigibilidade dos negócios jurídicos impugnados na inicial – Ação parcialmente procedente. Recursos parcialmente providos. (TJSP; Apelação Cível 1009496-28.2023.8.26.0132; Desembargador (a): Claudia Carneiro Calbucci Renaux; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Catanduva - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024)

Em razão da parcial procedência do recurso, o ônus sucumbencial deverá ser redistribuído de forma que cada parte arcará com 50%, observada a

gratuidade processual.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais (EDROMS 18205/SP-STJ, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).

Atentem as partes e desde já se considerem advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Nestes moldes, dou parcial provimento ao recurso.

**MARCOS DE LIMA PORTA**

Relator