



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000054486**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003181-97.2021.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelado ELAINE APARECIDA GURRIS VIOLATO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), DANIELA MENEGATTI MILANO E SIDNEY BRAGA.

São Paulo, 27 de janeiro de 2025.

**JAIRO BRAZIL**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**19ª Câmara de Direito Privado**  
**Apelação nº 1003181-97.2021.8.26.0602**  
**Comarca: Sorocaba – 4ª Vara Cível**  
**Apelante: Banco C6 Consignado S.A.**  
**Apelada: Elaine Aparecida Gurrís Violato**  
**Voto nº 28.449**

DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS PATRIMONIAL E MORAL. EMPRÉSTIMOS FRAUDULENTOS. MÉRITO. Aplicação das normas do Código de Defesa do Consumidor e da súmula 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Falha na prestação do serviço. Fraude constatada. Laudo pericial conclusivo. DANO MORAL. Configuração. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Dano “in re ipsa”. Teoria do risco da atividade. Indenização fixada em R\$ 8.000,00 (oito mil reais), a não comportar redução, como pretende o apelante. Verba honorária corretamente fixada sobre o valor do proveito econômico obtido, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil. Pretensão de alteração da multa quanto à limitação e periodicidade. Descabimento. Pedido já apreciado no v. acórdão proferido no agravo de instrumento nº 2061269-74.2021.8.26.0000 com trânsito em julgado. Compensação autorizada. Apelação parcialmente provida para autorizar a compensação de valores, alterada, de ofício, os índices dos consectários legais e o termo inicial da correção monetária incidente sobre a indenização por dano moral e dos juros moratórios legais.

### **Vistos.**

Ação declaratória de inexistência de relação contratual e indenização por danos patrimonial e moral para reconhecimento de fraude na contratação de dois empréstimos, devolução das parcelas descontadas indevidamente e ressarcimento pelo abalo moral experimentado.

Em resposta, o réu aduziu a regularidade das duas contratações, com assinatura da autora e disponibilização de

créditos. Disse inexistir dano indenizável; e, subsidiariamente, pediu a restituição do crédito recebido pela autora.

Em decisão saneadora, foi deferida a produção de prova pericial grafotécnica (páginas 117/120).

Laudo às páginas 187/226.

O juízo *a quo*, por sentença prolatada pelo MM. Juiz Marcos José Corrêa julgou a ação parcialmente procedente para declarar a inexistência de relação jurídica entre a autora e a instituição financeira ré, baseada nos contratos nº 010011952606, no valor total de R\$ 1.192,59 (um mil, cento e noventa e dois reais e cinquenta e nove centavos), e nº 010001897770, no valor total de R\$ 2.356,50 (dois mil, trezentos e cinquenta e seis reais e cinquenta centavos); para condenar a instituição ré a restituir para a autora, de forma simples, os valores comprovadamente retirados de sua conta para pagar prestações dos citados empréstimos, com correção monetária pela tabela DEPRE a contar dos lançamentos e juros moratórios legais a partir da citação; e condenar a instituição ré a pagar à autora indenização por dano moral, no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) com correção monetária pela tabela DEPRE desde o ajuizamento e juros moratórios legais a partir da citação, além do pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor total da condenação.

Inconformado, apela o réu a pedir a reforma da r. sentença. Alega que o ajuizamento da ação e a devolução do crédito disponibilizado caracteriza apenas arrependimento na contratação. Diz não estar configurado dano moral e defende seja expressamente determinada a compensação dos valores creditados na conta da recorrida. Impugna multa diária de R\$ 1.000,00 (um mil reais) e limitada a R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) para que seja mensal ou por evento e limitada ao valor total dos contratos, bem como impugna os honorários fixados sobre o valor total da condenação, inclusive o valor dos contratos. Pede a redução da indenização por dano moral e que seja alterado o termo inicial dos juros moratórios relativos à indenização por dano moral.

Apelo tempestivo, preparado e respondido.

**É o relatório.**

Trata-se de relação de consumo.

Aplicáveis, pois, as normas do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da súmula nº 297, do Colendo Superior Tribunal de Justiça.

Impertinente a alegação de arrependimento na contratação.

O contexto probatório indicou a ocorrência de falha na prestação do serviço bancário, ante o reconhecimento da fraude perpetrada por terceiros na contratação de empréstimos, nos termos do laudo pericial, que concluiu não ter a assinatura partido do punho da autora.

Como o banco não provou a culpa exclusiva da vítima na contratação fraudulenta, procede a pretensão inicial, com a declaração de inexistência das dívidas e o dever de a instituição financeira ressarcir a cliente pelos valores indevidamente debitados de seu benefício, bem como pelo abalo psicológico.

Tal entendimento decorre da teoria do risco da atividade.

Evidenciados os transtornos ocorridos, é evidente que a instituição financeira foi negligente e é a única responsável por assim proceder.

As instituições financeiras respondem objetivamente pelas fraudes praticadas por terceiros, no âmbito das operações bancárias, conforme disposto na súmula nº 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

*“Súmula 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.*

Inegável que a autora sofreu um abalo psicológico caracterizador de dano de natureza moral, ao se deparar com descontos de empréstimo não realizado em ganhos de natureza alimentícia e por tão longo período.

A hipótese em questão não se trata de mero aborrecimento ou simples dissabor, mas sim de inegável abalo psicológico, caracterizador de dano moral, que no caso é *in re ipsa*.

Desnecessária a demonstração de prejuízos, no que tange ao dano moral experimentado.

Consideradas as peculiaridades do caso no qual se discute a contratação fraudulenta de dois empréstimos, e em atenção aos princípios da equidade, razoabilidade e proporcionalidade, descabe reduzir o valor arbitrado pelo juízo de origem em R\$ 8.000,00 (oito mil reais).

A quantia arbitrada proporciona justa indenização pelo mal sofrido, porém sem tornar-se fonte de enriquecimento ilícito.

Não se olvide que a reparação do dano extrapatrimonial tem dupla função: compensatória, para amenizar o desconforto gerado no íntimo dos lesados, e punitiva, para dissuadir a empresa lesante de reiterar a prática comercial abusiva.

A respeito:

*“Apelação Empréstimo consignado - Ação declaratória c.c. indenizatória Sentença de acolhimento parcial dos pedidos. Incontroverso, nesta*

*esfera recursal, o fato de tal negócio ter sido celebrado mediante fraude, em detrimento da autora. Prestações debitadas, pelo banco réu, do benefício previdenciário da demandante. Dano moral caracterizado, haja vista que, em razão dos descontos oriundos dos empréstimos fraudulentos, a autora se viu privada de parte importante de seu benefício previdenciário. Indenização arbitrada em primeiro grau, na quantia de R\$ 8.000,00, não comportando redução, sobretudo à luz da técnica do desestímulo. Irresignação que se acolhe parcialmente, apenas para que seja abatido do valor da condenação o produto do empréstimo que foi efetivamente creditado na conta da autora, como por ela própria admitido (CC, arts. 182 e 184). Deram parcial provimento à apelação.” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1002795-65.2017.8.26.0066, Rel. Des. Ricardo Pessoa de Mello Belli, j. em 04/08/2020).*

*“APELAÇÃO CÍVEL Fraude bancária Ação declaratória cumulada com devolução de valor e indenização por danos morais Sentença de procedência que reconheceu a inexistência de relação jurídica entre as partes com relação aos três empréstimos consignados descritos na inicial, além de ter condenado o réu na restituição das quantias descontadas indevidamente da folha de pagamento da autora e no pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) Inconformismo do réu adstrito à caracterização do dano moral Dano moral caracterizado. Autora que foi vítima de fraude perpetrada por terceiros envolvendo a contratação de três empréstimos bancários. Necessidade de contratação de advogado para resolver um problema a que não deu causa, justificando, assim, a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo. Indenização arbitrada no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), que não comporta redução, porque observadas as particularidades do caso concreto, notadamente o fato de que a autora não logrou resolver o problema mesmo após ter diligenciado perante o Procon Sentença mantida Recurso não provido. ” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1001626-47.2020.8.26.0063, Rel. Des. Daniela Menegatti Milano, j. em 23/10/2023).*

*“NULIDADE DE SENTENÇA - Não ocorrência - Possibilidade de julgamento antecipado da lide - Ausência de prejuízo correlata à falta de manifestação sobre documento. INEXIGIBILIDADE DE DÍVIDA E INDENIZAÇÃO - Desconto em proventos de aposentadoria - Contratação de empréstimo consignado negada, sem prova efetiva de sua ocorrência - Responsabilidade objetiva - Desídia da instituição financeira - Dano material ocorrente - Dano moral configurado, a decorrer do só fato - Valor da indenização mantido - Recurso desprovido” (TJSP, 15ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 0022017-73.2013.8.26.0002, Rel. Des. Vicentini Barroso, j. em 16/12/2015).*

*“BANCÁRIOS - Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos material e moral - Cerceamento de defesa - Não configuração - Controvérsia dirimida com provas documentais - Pedido expresso de restituição de valores, de forma que não há a nulidade da r. sentença por não configurada decisão “extra petita” - Preliminares rejeitadas - Cartão de conta corrente trocado quando da realização de operação junto a caixa eletrônico do requerido, localizado em hipermercado - Posterior utilização em terminais eletrônicos do requerido com saques e obtenção de empréstimos - Banco que alega culpa de terceiros e excludente pelo uso da senha pessoal e pelo golpe não ter ocorrido em suas dependências. Operações bancárias fora do perfil do correntista - Responsabilidade objetiva da instituição financeira ante o risco da atividade (Súmula 479). De rigor a restituição dos valores debitados da fraude, mas por montante ora reduzido, e inexigibilidade dos três empréstimos fraudulentos com devolução dos respectivos valores debitados a título de parcelas, bem como restituição de encargos incidentes sobre saldos devedores, observada sistemática prática de recomposição (...). Ação procedente em parte, mantidos os consectários do decaimento - Sentença parcialmente modificada - Recurso em parte provido, com observação.” (TJSP, 15ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1007330-83.2014.8.26.0020, rel. Des. José Wagner De Oliveira Melatto Peixoto, j. em 27.6.2017).*



*“LEGITIMIDADE PASSIVA - Dano moral e material - Golpe da troca de cartões – Caixa eletrônico instalado no interior de hipermercado - Transações realizadas na conta corrente do consumidor - Hipermercado que sede o espaço onerosamente para a instalação das máquinas de autoatendimento e com isso obtém proveito econômico - Responsabilidade solidária nos termos do artigo 7º, Código de Defesa do Consumidor - Legitimidade passiva: - O hipermercado que sede onerosamente espaço para a instalação de caixas eletrônicos de autoatendimento e, com isso, obtém proveito econômico, deve ser responsabilizado solidariamente pela fraude sofrida por correntista no interior de seu estabelecimento, vítima do golpe de troca de cartões, uma vez que é responsável pela segurança de seus consumidores. DANO MORAL - Transações bancárias realizadas por terceiros - Falha no sistema de segurança da instituição financeira - Desconto indevido de valores depositados em conta corrente – Indenização - Cabimento - Danos morais demonstrados na espécie: É de rigor a reparação dos danos morais causados à correntista em razão dos transtornos advindos de operações de saque fraudulentas, a partir de falha do sistema de segurança da instituição financeira, haja vista que as consequências danosas superam e muito a noção de mero aborrecimento. DANO MORAL - Fixação que deve servir como repreensão do ato ilícito - Enriquecimento indevido da parte prejudicada - Impossibilidade - Razoabilidade do quantum indenizatório: A fixação de indenização por danos morais deve servir como repreensão do ato ilícito e pautada no princípio da razoabilidade sem que se transforme em fonte de enriquecimento indevido da parte prejudicada. - Bem por isso, diante da fixação da indenização por danos morais com observância ao princípio da razoabilidade, mantém-se a respeitável sentença recorrida. - RECURSO DO BANCO ITAÚ NÃO PROVIDO. - RECURSO ADESIVO DO AUTOR NÃO PROVIDO. - RECURSO DA COMPANHIA BRASILEIRA DE DISTRIBUIÇÃO NÃO PROVIDO.”*  
(TJSP, 13ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1018339-55.2015.8.26.0554, Rel. Des. Nelson Jorge Júnior, j. em 18/04/2018).

*“RESPONSABILIDADE CIVIL - DANOS*



*MORAIS - SAQUES INDEVIDOS EM CONTA CORRENTE – NÃO RESTITUIÇÃO PELO BANCO DO ÚLTIMO VALOR SACADO INDEVIDAMENTE DA CONTA DA CLIENTE - DANOS MORAIS DEMONSTRADOS - Infere-se dos autos que houve reiteração do fato, não sendo demonstradas pelo Banco as providências tomadas quando da ocorrência do primeiro saque indevido Não houve, ademais, embora tenha sido assinado um instrumento entre as partes, a devida devolução do último valor sacado indevidamente, inferindo-se do exame dos autos que restou à autora não apenas um mero dissabor, mas efetivos transtornos, angústia, com a alteração do seu bem-estar, o que caracteriza o dano de natureza moral - Valor da indenização por danos morais que deve ser arbitrado em consonância com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, sendo fixado em R\$ 15.000,00, corrigidos monetariamente desde a publicação do Acórdão (Súmula 362 do STJ) e com juros de mora de 1% ao mês que devem incidir desde a citação, observando-se que se trata de responsabilidade contratual - Recurso da autora provido” (TJSP, 15ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1000466-44.2014.8.26.0597, Rel. Des. Luiz Arcuri, j. em 28/10/2014).*

Sobre a indenização por dano moral incide correção monetária a partir da data do arbitramento (súmula 362 do Colendo Superior Tribunal de Justiça) pelos índices da tabela de atualização de débitos judiciais deste Tribunal de Justiça, até a data da entrada em vigor da lei nº 14.905/24, e após pelo índice estabelecido pelo artigo 389, parágrafo único, do Código Civil, com a redação que lhe foi dada pela referida lei (IPCA); bem como incidem juros de mora a partir do evento danoso, data do primeiro desconto indevido, ante responsabilidade extracontratual (súmula 54 do Colendo Superior Tribunal de Justiça), à taxa de 1% ao mês até o dia anterior ao da vigência da citada lei, e à taxa estabelecida pelo artigo 406, § 1º, do Código Civil, com a redação oriunda da mesma lei acima referida (Selic - IPCA), para o período posterior.

Sobre os valores a serem devolvidos pelo apelante incide correção monetária, desde os desembolsos, como constou da r. sentença, pelos índices da tabela de atualização de débitos

judiciais deste Tribunal de Justiça, até a data da entrada em vigor da lei nº 14.905/24, e após pelo índice estabelecido pelo artigo 389, parágrafo único, do Código Civil, com a redação que lhe foi dada pela referida lei (IPCA); e juros de mora a partir do evento danoso, data do primeiro desconto indevido, ante responsabilidade extracontratual (súmula 54 do Colendo Superior Tribunal de Justiça), à taxa de 1% ao mês, até o dia anterior ao da vigência da mencionada lei, e à taxa estabelecida pelo artigo 406, § 1º, do Código Civil, com a redação oriunda da mesma lei acima referida (Selic - IPCA), para o período posterior.

Admissível a alteração de ofício dos índices dos consectários legais e do termo inicial da correção monetária e dos juros moratórios legais. Por tratar-se de matéria de ordem pública, descabe cogitar de *reformatio in pejus*:

*“AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC. NÃO OCORRÊNCIA. INDENIZAÇÃO SECURITÁRIA. SEGURO DE VIDA EM GRUPO. AÇÃO PROPOSTA PELO TERCEIRO BENEFICIÁRIO. PRESCRIÇÃO. PRAZO DECENAL. CORREÇÃO MONETÁRIA E JUROS MORATÓRIOS. ALTERAÇÃO DO TERMO INICIAL DE OFÍCIO EM APELAÇÃO. POSSIBILIDADE. MATÉRIA DE ORDEM PÚBLICA. (...) 3. A matéria relativa aos juros de mora e à correção monetária é de ordem pública, pelo que a alteração do termo inicial de ofício no julgamento de recurso de apelação pelo tribunal na fase de conhecimento do processo não configura reformatio in pejus. 4. Agravo regimental não provido.” (Terceira Turma - AgRg no AREsp 455281/RS rel. Min. RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA – j. 10.6.2014 - DJe 25.6.2014).*

Decidiu esta Câmara:

*“COBRANÇA. Cheque. Inadequação da via eleita. Questão já definitivamente resolvida. Preclusão. Correção monetária a contar da emissão do título e juros da data da primeira apresentação para pagamento. Alteração de ofício por se tratar de questão de ordem pública. Recurso desprovido, na*

*parte conhecida.”* (TJSP – 15ª Câmara de Direito Privado – Apelação nº 3000029-07.2013.8.26.0240 – rel. Des. VICENTINI BARROSO – j. 19.4.2016 – v.u.).

A verba honorária foi adequadamente arbitrada sobre o valor do proveito econômico nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, considerada a procedência dos pedidos declaratório e indenizatório. Nenhum reparo há a ser feito.

Descabe ainda postular alteração da multa quanto à limitação e periodicidade, pois tal pretensão já fora analisada no v. acórdão proferido no Agravo de Instrumento nº 2061269-74.2021.8.26.0000 com trânsito em julgado.

Por outro lado, é o caso de deferir a compensação da condenação com o valor depositado judicialmente pela autora apelada.

No tocante ao arbitramento de honorários advocatícios recursais, o Colendo Superior Tribunal de Justiça tem decidido:

*“(...) 5. É devida a majoração da verba honorária sucumbencial, na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso (...)”* (STJ, 2ª Seção, AgInt nos Embargos de Divergência em REsp nº 1.539.725-DF, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. em 09/08/2017).

*“(...) I - Para fins de arbitramento de honorários advocatícios recursais, previstos no § 11 do art. 85 do CPC de 2015, é necessário o preenchimento*

*cumulativo dos seguintes requisitos: 1. Direito Intertemporal: deve haver incidência imediata, ao processo em curso, da norma do art. 85, § 11, do CPC de 2015, observada a data em que o ato processual de recorrer tem seu nascedouro, ou seja, a publicação da decisão recorrida, nos termos do Enunciado 7 do Plenário do STJ: “Somente nos recursos interpostos contra decisão publicada a partir de 18 de março de 2016, será possível o arbitramento de honorários sucumbenciais recursais, na forma do art. 85, § 11, do novo CPC”; 2. o não conhecimento integral ou o improvimento do recurso pelo Relator, monocraticamente, ou pelo órgão colegiado competente; 3. a verba honorária sucumbencial deve ser devida desde a origem no feito em que interposto o recurso; 4. não haverá majoração de honorários no julgamento de agravo interno e de embargos de declaração oferecidos pela parte que teve seu recurso não conhecido integralmente ou não provido; 5. não terem sido atingidos na origem os limites previstos nos §§ 2º e 3º do art. 85 do Código de Processo Civil de 2015, para cada fase do processo; 6. não é exigível a comprovação de trabalho adicional do advogado do recorrido no grau recursal, tratando-se apenas de critério de quantificação da verba (...)” (STJ, 3ª Turma, Edcl no AgInt do REsp nº 1.573.573-RJ, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. em 04/04/2017).*

Nos termos do entendimento preconizado pela Egrégia Corte Superior, deixo de dispor acerca de honorários advocatícios recursais, pois indevidos na hipótese vertente.

Diante do exposto, dá-se parcial provimento ao recurso do réu para autorizar a compensação de valores e, de ofício, alteram-se os índices dos consectários legais e o termo inicial da correção monetária incidente sobre a indenização por dano moral e dos juros moratórios legais.

**Jairo Brazil**  
**Relator**