



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000112310

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000279-40.2024.8.26.0450, da Comarca de Piracaia, em que são apelantes PAMELA DA SILVA PINHEIRO (INTERDITO(A)) e LUCIANA ALVES DA SILVA SOUZA (CURADOR DO INTERDITO), são apelados BANCO C6 CONSIGNADO S/A e BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Afastadas as preliminares, deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), MARCELO IELO AMARO E ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

DANIELA MENEGATTI MILANO

Relatora

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL

Processo nº 1000279-40.2024.8.26.0450

Apelante (Autora): Pamela da Silva Pinheiro (interditada), representada por sua mãe (curadora), Luciana Alves da Silva Souza (Justiça Gratuita)

Apelados (Corréus): Banco C6 Consignado S.A. e Banco Pan S.A.

Comarca: Piracaia – 1ª Vara

Juiz de Primeira Instância: Cleverson de Araújo

Voto nº 25610

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação declaratória cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais - Sentença de improcedência – Inconformismo da autora

I – Preliminares de prescrição e decadência rejeitadas. Prazo prescricional decenal, nos termos do artigo 205, do Código Civil. Hipótese dos autos, ademais, em que não se aplica o disposto no artigo 178 do Código Civil, por se tratar de contrato de trato sucessivo.

II – Alegação de não contratação de empréstimo consignado celebrado de forma digital. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 297, do C. Superior Tribunal de Justiça. Inversão do ônus da prova, segundo o artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Hipótese dos autos em que o réu não logrou comprovar a autenticidade da contratação digital. Procedimento utilizado pelo corréu Banco Pan para formalização do contrato de empréstimo consignado que não dispõe de qualquer mecanismo de autenticação – Apresentação de foto selfie da representante legal da autora não datada; formalização do contrato em poucos minutos; geolocalização que indica local diverso da residência da autora. Falha na segurança interna do banco caracterizada.

III - Autora interditada e beneficiária de BPC/LOAS. Empréstimo consignado que não se qualifica como ato de mera administração. Ausência de prévia e específica autorização judicial. Nulidade absoluta do negócio jurídico, nos termos do art. 166, I, do Código Civil. Dever agravado de cautela da instituição financeira não observado. Invalidação do contrato independentemente da comprovação de fraude ou vício de consentimento.

III – Retorno das partes ao estado anterior à contratação. Restituição pelo corréu Banco Pan dos valores descontados do benefício da autora. Restituição em dobro que se impõe,

porque prescinde de elemento volitivo do fornecedor de serviços, afigurando-se cabível quando a cobrança constituir conduta contrária à boa-fé objetiva. Entendimento consolidado pelo C. Superior Tribunal de Justiça (EAREsp. nº 676.608-RS), que foi objeto de modulação de efeitos, para restringir sua aplicação aos contratos bancários firmados após 30/03/2021. Contrato fraudado celebrado em junho/2023.

IV – Danos morais configurados. Indenização arbitrada em R\$10.000,00 (dez mil reais), em atenção às particularidades do caso.

V – Sentença reformada em parte. Custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 20% do valor da condenação, a cargo do corréu Banco Pan. Manutenção do decreto de improcedência em relação ao corréu Banco C6 Consignado

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora contra a r. sentença de fls. 490/494, cujo relatório se adota, que, em ação declaratória de nulidade de contrato de empréstimo consignado, cumulada com restituição de valores e indenização por dano moral, julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial, e condenou a autora no pagamento das custas e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa (R\$ 45.308,15), observada a gratuidade de justiça.

A autora apela a fls. 497/513. Alega, resumidamente, que o contrato nº 374799555, perante o Banco Pan, foi celebrado através de reconhecimento por biometria, em 26/06/2023, porém a contratação somente foi formalizada em 20/09/2023, restando claro que se trata de contrato ilegal, sendo utilizada biometria facial realizada em data anterior para outros fins; alega que o corréu Banco C6 permitiu o vazamento de informações a terceiros e, assim, viabilizou a aplicação do golpe de que foi vítima, qual seja, a realização de um contrato ilegal pelo corréu Banco Pan, vez que terceiros tiveram

conhecimento de informações sigilosas; alega que suportou danos de ordem material em decorrência de ato ilícito praticado pelos apelados, bem como descontos ilegais realizados em seu benefício, com base em contrato ilegal; que os apelados devem ser condenados ao ressarcimento pelos danos de ordem material e moral suportados; que a restituição dos valores deve ocorrer em dobro, com juros e correção monetária. Aguarda, assim, seja provido seu recurso.

Recurso tempestivo, processado sem o recolhimento de preparo, pois a apelante é beneficiária da justiça gratuita (fls. 62/63).

Apresentadas as contrarrazões (fls. 517/525 e 535/548), o corréu Banco Pan, pede seja reconhecida a decadência do direito de ação, alegando que o prazo para ações fundadas em vício de consentimento é de 04 (quatro) anos, contados da data da celebração do negócio jurídico, ou, ainda, que seja reconhecida a prescrição quinquenal, nos termos do artigo 27 do CDC, considerando o prazo de 05 (cinco) anos da data da celebração do contrato, ou ainda, a prescrição parcial das parcelas anteriores ao quinquênio que precede o ajuizamento da ação. No mérito, os apelados requereram o não provimento do recurso interposto.

A douta Procuradoria Geral de Justiça, mediante o parecer a fls. 556/559, opinou pelo provimento do recurso interposto.

É o relatório.

Inicialmente analiso a alegação de prescrição,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

arguida em contrarrazões de apelação do corréu Banco Pan, e registro que o prazo prescricional aplicável à pretensão de cancelamento de contrato bancário, restituição de valores cobrados/descontados indevidamente é o decenal, previsto no artigo 205 do mesmo Código.

A contratação impugnada pela autora (contrato nº 374799555-7 – fls. 97/112) ocorreu em junho de 2023, ao passo que a ação em apreço foi ajuizada em fevereiro de 2024. Assim, vê-se que o prazo prescricional decenal não se consumou.

Também não há que se falar em decadência. Isso porque o contrato descrito na inicial (nº 374799555-7, ativo na data de ajuizamento da ação - fevereiro/2024), não se aplica o disposto no artigo 178, do Código Civil, na medida em que, no caso, os descontos questionados pela parte autora são contemporâneos à data da propositura da ação.

O recurso merece parcial provimento.

A controvérsia submetida à análise desta d. Turma Julgadora consiste em verificar a validade do contrato de empréstimo consignado descrito na inicial (nº 374799555, perante o corréu Banco Pan), do cabimento da restituição dos valores descontados do benefício previdenciário da autora, e da existência de dano moral indenizável.

A autora é pessoa com deficiência, devidamente representada por sua mãe, alega que recebe benefício de prestação continuada, e que, em 20/09/2023, realizou empréstimo consignado, perante o corréu Banco C6 Consignado (contrato nº

90127731711), no valor de R\$10.314,21, a ser pago em 84 parcelas de R\$250,07, a iniciar em 10/2023. Todavia, alega que, na mesma data, houve a formalização ilegal de um outro empréstimo consignado, perante o corréu Banco Pan (contrato nº 374799555-7), no valor de R\$5.308,15, a ser pago em 84 parcelas de R\$130,00, a iniciar em 10/2023. Alega que os créditos foram liberados em conta na mesma data (em 20/09/2023), e que, longo em seguida, recebeu ligação de um representante do primeiro corréu (Banco C6), informando a realização de empréstimo equivocado, e que o valor deveria ser devolvido, para ser cancelado, tendo, assim, seguido todas as instruções do referido representante legal. Sustenta que mesmo seguindo as instruções do representante legal do banco, verificou que, no mês seguinte, o empréstimo ilegal permanecia ativo, e com efetivos descontos mensais, momento que tomou conhecimento de havia caído em um golpe, o que a fez registrar boletim de ocorrência, informando, inclusive que a recebedora do valor objeto do golpe é Elisabeth B. de Araújo, CPF.***.781.***-88. Assim, entendendo que o contrato é ilegal e o golpe objeto da presente ação somente ocorreu por vazamento ilegal de informações pelas instituições financeiras réus, pleiteia a declaração de nulidade do contrato nº 374799555-7 perante o Banco Pan, restituição em dobro dos valores descontados ilegalmente, e indenização por danos morais em valor não inferior a R\$ 20.000,00.

A r. sentença julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial, sob o fundamento de que não há elementos mínimos a indicar o vazamento de dados, bem como não havendo indicação de falha no serviço bancário, não há como atribuir responsabilidade aos bancos réus.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em grau de recurso, a autora reitera suas alegações no sentido de que não contratou o empréstimo consignado objeto da lide, contrato nº 374799555-7, perante o Banco Pan, perseguindo, assim, a declaração de nulidade da referida contratação, restituição dos valores descontados indevidamente, e reparação por dano moral.

Inicialmente, cabe anotar que são aplicáveis as disposições do Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, o disposto na Súmula n. 297, do Superior Tribunal de Justiça: “*o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

É certo que a responsabilidade civil das instituições financeiras por danos causados ao consumidor, em decorrência de falha na prestação de serviços, é de natureza objetiva.

Respeitado o entendimento adotado pelo d. Juízo *a quo*, a contratação do empréstimo consignado objeto da presente lide possui fortes indícios de que ocorreu de forma fraudulenta.

Conforme se infere da Cédula de Crédito Bancário – proposta nº 374799555, de fls. 97/108, trata-se de documento apócrifo, no qual não consta qualquer assinatura física ou digital, ou qualquer mecanismo para conferência da autenticidade do contrato eletrônico.

Ademais, há outras irregularidades no contrato, como é o caso da geolocalização indicada, que indica o lugar da contratação a 08 (oito) quilômetros do endereço declinado na inicial pela

autora, bem como consta como registro geral da autora o “nº 1111111111”. Outro fato incomum é o de o contrato ter sido firmado em 26 de junho de 2023, mas o crédito ter sido liberado somente em 20 de setembro de 2023 (fl. 122), ou seja, no mesmo dia em que a autora havia contratado empréstimo legítimo perante o corréu Banco C6 Consignado.

O fato de o depósito referente ao contrato impugnado ter sido efetuado na mesma data do contrato legitimamente contratado perante o corréu Banco C6, fez com que a autora acreditasse que o empréstimo descrito na inicial tivesse sido realizado, de fato, por engano, o que a fez, de boa-fé, proceder à devolução da quantia, conforme instruções do suposto representante legal do banco.

E mais, o mero fornecimento da fotografia (*selfie*) de fls. 108/109, sem menção à data de sua captura não pode ser qualificada como biometria facial, bem como se verifica do documento denominado “Dossiê de Contratação” de fls. 109, que a contratação teve início às 17:55:06 e terminou às 18:01:31 ou seja, levou pouco mais de quatro minutos para sua conclusão, o que, a bem da verdade, é tempo insuficiente para leitura das mensagens trocadas entre as partes, envio de documentos, aceitação e assinatura digital, ou seja, é um outro indicativo a infirmar a higidez da contratação.

Trata-se, portanto, de documento incapaz de provar a válida manifestação de vontade atribuída ao autor para contratação do empréstimo bancário objeto da lide.

Cumpre acrescentar, ainda, fundamento

autônomo e suficiente para a invalidação da contratação impugnada, consistente na condição pessoal da autora.

Consoante se infere dos autos, a apelante é pessoa interditada, incapaz para os atos da vida civil, em razão de sequelas decorrentes de acidente vascular cerebral isquêmico, sendo beneficiária, inclusive, de Benefício de Prestação Continuada – BPC/LOAS desde 2012, circunstância incontroversa e devidamente comprovada nos autos (fls. 417/422).

Nessas condições, a contratação de empréstimo consignado, por implicar assunção de obrigação de natureza onerosa e potencialmente gravosa, com impacto direto sobre verba de caráter alimentar, não se qualifica como ato de mera administração do patrimônio, exigindo, para sua validade, não apenas a regular representação da incapaz, mas, também, prévia e específica autorização judicial, nos termos dos arts. 1.748, incisos I e IV, e 1.774, ambos do Código Civil.

No caso concreto, não há qualquer demonstração de que a contratação tenha sido precedida de autorização judicial, tampouco de que a genitora da autora detivesse poderes suficientes para contrair empréstimo consignado em nome da incapaz, o que, por si só, conduz à nulidade absoluta do negócio jurídico, nos termos do art. 166, inciso I, do Código Civil, independentemente da apuração de eventual fraude ou vício de consentimento.

A alegação de regularidade formal da

contratação, inclusive mediante utilização de biometria facial, não é apta a convalidar negócio jurídico celebrado em afronta às normas de proteção da pessoa incapaz, tampouco afasta o dever reforçado de cautela imposto às instituições financeiras, que não podem tratar pessoa interdita como consumidor plenamente capaz, sob pena de vulneração aos princípios da dignidade da pessoa humana e da proteção integral.

Assim, ainda que se abstraíssem as graves inconsistências já apontadas quanto à higidez da contratação digital e à falha na segurança do serviço bancário, o contrato objeto da lide não produziria efeitos jurídicos válidos, subsistindo apenas o dever de restituição dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora, na forma reconhecida nesta decisão.

Dessa forma, não comprovada a higidez do contrato bancário impugnado, impõe-se reformar a sentença para declarar a inexigibilidade do débito descrito na inicial, relativamente ao empréstimo consignado nº 374799555, perante o corréu Banco Pan, datado de 26/06/2023.

Como corolário, a invalidação do contrato firmado entre as partes implica no retorno das partes ao estado anterior, nos termos do artigo 182, do Código Civil, ou seja, deverá o réu restituir à autora os valores indevidamente descontados de seu benefício, e deverá a autora devolver ao réu o valor creditado por ele em seu favor.

Os valores a serem restituídos pelo réu deverão ser acrescidos de correção monetária e de juros de mora. Além disso, a restituição dos valores descontados indevidamente deve ocorrer de

forma dobrada, tal como requerido pela autora. Isso porque, a restituição dobrada prescinde do elemento volitivo, de tal modo que a conduta do réu de efetuar descontos na folha de pagamento de contrato não firmado pelo autor, é circunstância que, por si só, autoriza a restituição dobrada.

Ademais, na espécie, deve-se levar em consideração que o atual entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça, a respeito do cabimento da restituição em dobro independentemente do elemento volitivo do fornecedor de serviços que efetua cobrança indevida, é aplicável ao caso dos autos, considerando que o contrato objeto desta lide foi supostamente firmado em junho de 2023 (fls. 97/109), ou seja, após a publicação do v. acórdão, em março de 2021.

A autora, por sua vez, foi enganada por terceiro, que se passou por funcionário da instituição financeira, com uso de informações sigilosas decorrentes de falha na prestação de serviços do corréu Banco Pan e, assim, não há que se falar em restituição do valor creditado em conta de titularidade da autora, que repassou o valor a terceiros, de boa-fé.

Com relação ao pedido de indenização por dano moral, o dano restou caracterizado.

A autora recebe benefício assistencial (prestação continuada a pessoa com deficiência) no valor mensal de R\$ 1.412,00 (fevereiro/2024 – fl. 26/28), e sobre referido benefício passaram a incidir descontos indevidos de R\$ 130,00, a partir de outubro



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de 2023 (fl. 28), e permaneceram ativos até o efetivo cumprimento da liminar deferida a fls. 62/63 (em 15/07/2024), descontos esses que decorreram de falha na prestação de serviços do banco réu.

Tais descontos indevidos, incidentes sobre benefício de valor módico, de caráter alimentar, certamente caracterizam o dano moral, porque geraram na autora o temor de não poder arcar com seu sustento ao ver comprometido verba de caráter alimentar sem que tenha celebrado o contrato que deu origem aos descontos.

Quanto ao valor da indenização por dano moral, ele deve atender à sua dupla função jurídica, que é a reparação da dor sofrida pela vítima e o desestímulo da reiteração da prática pelo causador. Além disso, a indenização deve guardar proporção com a natureza da ofensa, sua gravidade objetiva e a repercussão subjetiva do fato para a vítima. Por fim, deve ser analisada a situação econômica das partes.

Considerando, assim, esses parâmetros citados, as circunstâncias do caso concreto e suas consequências, arbitro o valor da indenização por dano moral em R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Em relação ao corréu Banco C6 Consignado, considerando que não ficou demonstrada qualquer relação do referido banco com o empréstimo fraudulento realizado perante o corréu Banco Pan em nome da autora, fica mantido o decreto de improcedência.

O recurso comporta, então, parcial provimento para: a) declarar a inexigibilidade do débito relativo ao contrato nº



374799555-7, perante o corrêu Banco Pan; b) determinar ao corrêu Banco Pan a restituição em dobro dos valores descontados indevidamente do benefício previdenciário da autora, acrescidos de correção monetária, a partir de cada desconto, pela Tabela Prática deste E. Tribunal de Justiça, acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir de cada desconto, cujos encargos incidirão desta maneira até o início da vigência da Lei nº 14.905/24, a partir de quando a correção monetária e os juros de mora deverão observar a nova redação dos artigos 389, parágrafo único, e 406, § 1º, ambos do Código Civil; c) condenar o corrêu Banco Pan ao pagamento de indenização por dano moral em favor da autora, no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária pela aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), a partir deste arbitramento (sessão de julgamento), e de juros de mora de 1% ao mês, a partir do evento danoso, ou seja, do primeiro desconto indevido (out/2023 – fl. 28), nos termos das Súmulas 362 e 54, do C. Superior Tribunal de Justiça, respectivamente, observando-se, quanto aos juros de mora, que a partir da entrada em vigor da Lei nº 14.905/24 a taxa legal de juros passa a ser aquela prevista pela nova redação do art. 406, § 1º, do Código Civil.

Observo que a condenação a título de dano moral em montante inferior ao postulado não implica sucumbência recíproca, conforme a Súmula nº 326 do C. Superior Tribunal de Justiça.

Pela sucumbência, condeno o corrêu Banco Pan no pagamento das custas e despesas processuais, e honorários advocatícios da patrona do autor fixados em 20% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

já considerado, inclusive, o trabalho realizado perante esta Instância recursal.

Ante o exposto, pelo meu voto, afastadas as preliminares, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

DANIELA MENEGATTI MILANO

Relatora