



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000201711

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001195-42.2023.8.26.0084, da Comarca de Campinas, em que é apelante ROSEMEIRE PRUDENCIO GIURIATO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO C6 CONSIGNADO S/A, BANCO BMG S/A e ELITE CONSULTORIA E ATIVIDADES FINANCEIRAS LTDA.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), LUIZ ARCURI E REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO.

São Paulo, 11 de março de 2026.

FLÁVIO PINELLA HELAEHIL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação n. 1001195-42.2023.8.26.0084

Apelante: Rosemeire Prudêncio Giuriato

Apelados: Banco C6 Consignado S.A. e outros

Comarca: Campinas

Juiz de 1º Grau: Dr. Egon Barros de Paula Araújo

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS. ALEGAÇÃO DE FRAUDE. VÍCIO DE CONSENTIMENTO. BIOMETRIA FACIAL. PROVA NÃO ABSOLUTA. FORTUITO INTERNO. SÚMULA 479 DO STJ. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ANULAÇÃO DOS CONTRATOS. CULPA CONCORRENTE DA VÍTIMA. DANOS MORAIS E DEVOUÇÃO EM DOBRO AFASTADOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em Exame

A autora recorre da sentença que julgou improcedente a ação, alegando vício de consentimento na contratação de empréstimos consignados, afirmando ter sido vítima de golpe. Requer a reforma da sentença.

II. Questão em Discussão

- (i) a validade dos contratos de empréstimo consignado impugnados pela autora;
- (ii) a responsabilidade civil das instituições financeiras.

III. Razões de Decidir

A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme art. 14 do CDC.

A jurisprudência do STJ, por meio da Súmula 479, estabelece que as instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes praticadas por terceiros. A fraude é considerada fortuito interno, integrando o risco do empreendimento.

A validação biométrica isolada não é prova absoluta de manifestação de vontade.

Culpa concorrente da vítima, comportamento negligente, dano moral e devolução em dobro afastados

IV. Dispositivo: Recurso provido.

Legislação Citada:

CDC, art. 14, § 3º, II; CC, art. 171, II; CPC, art. 85, §§ 2º e 11.

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; TJ-SP, Apelação Cível: 10012836220228260457, Rel. Alexandre Coelho, j. 30/08/2024; TJ-SP, Apelação Cível: 10094396920238260565, Rel. Gilberto Franceschini, j. 14/11/2025.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vistos.

Adotado o relatório da r. sentença, acrescento que ação foi julgada improcedente, com revogação da liminar e condenação da autora ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, fixados em R\$ 1.000,00 (mil reais), ressaltada a gratuidade de justiça concedida.

Recorre a autora sustentando, em síntese, a ausência de manifestação de vontade válida para a contratação dos empréstimos, caracterizando vício de consentimento. Argumenta que foi vítima de um golpe orquestrado e que a simples fotografia com documento não pode ser considerada aceite contratual. Requer a reforma da sentença para que os pedidos iniciais sejam julgados procedentes (fls. 456/462).

Contrarrazões apresentadas pelos réus, Banco C6 Consig S/A e Banco BMG Consignado S/A (fls. 463/480 e 487/514).

A corré Elite Consultoria apresentou contrarrazões por negativa geral, fl. 512, considerando que foi citada por edital e atua nos autos por intermédio de curador especial.

O RELATÓRIO.

PASSO A VOTAR.

Recurso tempestivo e com requisitos de admissibilidade devidamente atendidos.

O recurso merece parcial provimento

A matéria devolvida a este Tribunal consiste na análise da validade dos contratos de empréstimo consignado impugnados pela autora e da consequente responsabilidade civil das instituições financeiras.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, atraindo a incidência das normas do Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consolidado na Súmula 297 do C. Superior Tribunal de Justiça.

O ponto de partida para a análise do caso é a Teoria do Risco do Empreendimento. A atividade bancária é, por sua essência, uma atividade de risco. Ao disponibilizar serviços e produtos no mercado de consumo, a instituição financeira assume os riscos a eles inerentes, auferindo lucros com essa exploração. A ocorrência de fraudes é um desses riscos, não podendo ser transferido integralmente ao consumidor, a parte vulnerável da relação.

Nesse passo, a fraude praticada por terceiro não rompe o nexo de causalidade, por não se tratar de fortuito externo, mas sim de fortuito interno, intrinsecamente ligado à atividade desenvolvida. Este é o entendimento consolidado na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça:

"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."

Ainda que o consumidor tenha sido induzido a erro por técnicas de engenharia social - fornecendo dados ou realizando a validação biométrica -, a responsabilidade do banco persiste se houver falha em seu dever de segurança. Tal dever não se exaure na oferta de um sistema de autenticação, mas impõe a obrigação de monitorar e detectar operações que fujam ao padrão de consumo do cliente.

Nesse contexto, a responsabilidade das instituições financeiras por danos decorrentes de falha na prestação de serviços é de natureza objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, o que prescinde da demonstração de culpa.

O juízo de primeiro grau afastou a responsabilidade dos bancos com base na excludente de culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, do CDC), ao considerar que a autora agiu com negligência ao transferir os valores recebidos a um terceiro.

Como dito antes, a fraude praticada por terceiro, no âmbito de operações bancárias, é considerada fortuito interno, pois se insere no risco da atividade

empresarial desenvolvida. A falha de segurança que permite a contratação fraudulenta, ainda que com a participação de um terceiro fraudador, integra o risco do empreendimento.

Dessa forma, a alegação de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro não tem o condão de, por si só, elidir a responsabilidade do fornecedor, cabendo analisar o conjunto probatório para aferir a regularidade da operação.

Os bancos réus fundamentam a validade dos negócios na autenticação por biometria facial. De fato, tal tecnologia constitui um meio de prova da manifestação de vontade. Todavia, não se trata de prova absoluta, devendo ser analisada em cotejo com os demais elementos dos autos.

A autora, por sua vez, apresentou um conjunto de indícios que, somados, conferem verossimilhança à sua alegação de fraude: i) Boletim de Ocorrência: lavrado em 30/11/2022, um dia após a transferência dos valores ao terceiro, o que demonstra a contemporaneidade da reação da vítima à percepção do golpe (fls. 30/31); ii) contrato com terceiro: a existência de um "Instrumento Particular" firmado com a empresa "Elite Consultoria" corrobora a narrativa de que foi induzida a erro por um terceiro que se apresentou como intermediário (fls. 40/43); iii) transferência dos valores: a autora comprovou ter transferido a integralidade dos valores creditados em sua conta (aproximadamente R\$ 29.442,17) para o terceiro fraudador (fls. 32/36). Tal conduta é incompatível com a de um mutuário regular, que contrata um empréstimo para usufruir do capital. A transferência imediata da totalidade do mútuo a um terceiro é um forte indício de que a contratante não agia com vontade livre e consciente de se endividar.

Diante deste quadro, a validação biométrica, isoladamente, perde força probatória. É plausível que a autora tenha sido instruída pelos fraudadores a realizar o procedimento de reconhecimento facial, acreditando se tratar de mera formalidade para outro fim, como o cancelamento da operação, o recebimento de um cartão ou a atualização de seu endereço (fls. 16/18).

Assim, há elementos suficientes para reconhecer o vício de consentimento (erro substancial) que macula os negócios jurídicos, tornando-os anuláveis, nos termos do art. 171, II, do Código Civil.

Outro não é o entendimento adotado pelo Núcleo de Justiça 4.0 deste Tribunal:

4.0“APELAÇÃO – CONTRATO BANCÁRIO – FRAUDE – DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANO MORAL - EMPRÉSTIMO NÃO CONTRATADO - FORTUITO INTERNO – Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária, que resultou na contratação de empréstimo bancário com descontos no benefício previdenciário da consumidora – Ligação efetivada por suposto representante de correspondente bancário do banco – Caracterizado defeito na prestação de serviços – Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ – Danos morais configurados – Indenização fixada em R\$ 8.000,00 que não comporta redução - Sentença mantida - NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO.” (TJ-SP - Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) - Apelação Cível: 10012836220228260457, Relator: Alexandre Coelho, j. 30/08/2024).

“III. RAZÕES DE DECIDIR 4. Está configurado o fortuito interno, uma vez que o golpe não teria sido concretizado caso os sistemas do banco fossem suficientemente seguros para detectar a intervenção de terceiros em suas contratações. 5. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras alcança os danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros, conforme disposto na Súmula 479 do STJ. 6. A compensação dos valores foi parcialmente aceita, limitada ao montante que permaneceu em posse da autora. 7. A contratação foi realizada de forma digital, sem comprovação suficiente de autenticidade, como a localização dos IPs e a captura facial.” (TJ - Núcleo de Justiça 4 .0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) - Apelação Cível: 10094396920238260565, Relator.: Gilberto Franceschini, j. 14/11/2025).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Destarte, reconhecida a falha na prestação do serviço e o vício de consentimento, a anulação do contrato e a reparação integral dos danos são as consequências lógicas e jurídicas que se aplicam ao caso concreto. Sendo assim, os valores descontados do benefício previdenciário da autora devem ser restituídos, em respeito aos limites do pedido inicial (arts. 141 e 492, CPC).

Contudo, quanto aos danos morais, a solução é diversa. Devido à relevante concorrência da vítima para o evento danoso, com o fornecimento dos códigos de segurança e realização das operações sob a orientação de um terceiro, agiu com negligência, contribuindo decisivamente para a consumação do golpe. Logo, a concorrência de culpas, no caso, prepondera a conduta da vítima, o que justifica a ausência de condenação por dano moral, limitando a reparação ao dano material, na forma do art. 945 do Código Civil.

Nesse sentido:

"Ação declaratória de nulidade contratual c.c. repetição dobrada do indébito e indenização por danos morais – Contratação de empréstimo pessoal e transferências via Pix em favor de desconhecido, fruto do golpe da falsa central de atendimento – Sentença de parcial procedência – Aplicação da legislação consumerista (Súmula 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva do Banco – Provável vazamento de informações bancárias sigilosas permitindo o contato dos fraudadores com a autora através do mesmo telefone de sua agência bancária – Autora descuroou do dever de cautela ao concordar em acessar link encaminhado por whatsapp através de contato desconhecido, em canal não oficial da instituição financeira, inserindo sua senha bancária, permitindo acesso a dados sensíveis bancários concorrendo para a consecução da fraude – Culpa concorrente evidenciada – Repartição proporcional dos prejuízos materiais suportados pelas partes - Inteligência do art. 945, do CC – Dever da instituição financeira restituir apenas metade do valor já existente na conta corrente da autora - Declaração de inexigibilidade do empréstimo contratado, restituindo-se as partes ao status quo ante, diante a ausência do elemento volitivo da

contratação – Recurso do Banco provido em parte, negado o apelo da autora. Danos morais – Inocorrência – Contribuição da autora para o evento danoso permitindo acesso de dados sensíveis bancários, seguindo orientação do fraudador, fato determinante para a consumação da fraude – Recurso do Banco provido em parte. Honorários de sucumbência – Condenação exclusiva do réu ao pagamento da integralidade das custas e despesas processuais e honorários de sucumbência, fixados em 10% do valor da condenação – Recurso exclusivo da autora visando a majoração dos honorários de sucumbência, fixando-se por equidade – Possibilidade, diante do reduzido proveito econômico obtido com a sentença de parcial procedência da ação – Honorários que se arbitram de forma a remunerar condignamente o patrono das partes – Inteligência do art. 85, §§2º e 8º, do CPC – Recurso da autora provido em parte. Recursos da autora e do réu parcialmente providos." (TJSP - 13ª Câmara de Direito Privado - Apelação Cível 1008182-65.2024.8.26.0438, Relator (a): Francisco Giaquinto; j, 13/11/2025).

Pela mesma razão, afasto a sanção da repetição do indébito em dobro. A conduta da consumidora, que deu aparência de legitimidade à transação, configura a hipótese de engano justificável prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC, que excepciona a aplicação da penalidade. A restituição, portanto, deve ocorrer na forma simples.

Em arremate, por corolário do entendimento adotado, consideram-se prequestionados os dispositivos legais mencionados pelas partes, prescindindo da oposição de embargos para eventual interposição de recurso aos Tribunais Superiores.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento** ao recurso de apelação para **reformar** a r. sentença e **julgar parcialmente procedente** a ação, com o fim de: i) **anular** os contratos de empréstimo consignado objeto da lide, declarando a inexigibilidade dos débitos deles decorrentes; ii) **condenar** os bancos réus, solidariamente, à restituição, de forma simples, dos valores descontados do benefício da autora, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP desde cada desembolso e juros de mora de 1% ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mês desde a citação; e iii) **tornar definitiva** a tutela de urgência.

Em razão da sucumbência da autora, inverte os ônus e condeno os réus, solidariamente, ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios. Com fundamento no art. 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil, fixo a verba honorária no patamar de 12% (doze por cento) sobre o valor total e atualizado da condenação, quantia que já remunera o trabalho desenvolvido em ambas as instâncias."

FLAVIO PINELLA HELAEHIL

Relator