



**Registro: 2026.0000256826**

## ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001583-44.2024.8.26.0169, da Comarca de Duartina, em que é apelante/apelado BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelada/apelante MARIA IZABEL DE MORAES (JUSTIÇA GRATUITA) e Apelado BANCO DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da autora e proveram o do réu. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LUIS CARLOS DE BARROS E REBELLO PINHO.

São Paulo, 24 de março de 2026.

**ÁLVARO TORRES JÚNIOR**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº: 59062

APEL.Nº: 1001583-44.2024.8.26.0169

COMARCA: Duartina

APTE. : Banco C6 Consignado S/A e Maria Izabel de Moraes (Justiça Gratuita)

APDOS. : Os mesmos

SENTENÇA DO JUIZ: Luciano Siqueira de Pretto

[k]

CONTRATO BANCÁRIO e  
RESPONSABILIDADE CIVIL – Estelionato –  
Autora que alega que uma pessoa lhe ofereceu eletrodomésticos e, em seguida, lhe aplicou um golpe financeiro, sob o pretexto de pagamento pelos produtos, que envolveu a contratação de um empréstimo consignado com o Banco C6, cuja quantia mutuada fora depositada no Banco do Brasil, com compra na função débito, mediante uso de cartão e senha – Em relação ao empréstimo consignado, o Banco C6 comprovou a contratação digital por meio de assinatura digital com “selfie” e geolocalização, além de comprovante da transferência da quantia mutuada – Validade do contrato – Em relação à operação bancária realizada no Banco do Brasil, estas foram realizadas de forma pessoal com uso de cartão e senha – Fuga do perfil de operações da autora que não justifica a responsabilização da entidade financeira se a operação foi realizada com uso cartão físico e senha e autora indica que o golpista teve acesso ao cartão – Precedentes – Sentença reformada – Redistribuição dos encargos sucumbenciais - Recurso da autora desprovido, provido o do réu.

1. Recursos de apelação contra a sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos desta ação indenizatória c. c. anulatória, nos termos de sua parte dispositiva, assim expressa:

*“III - DISPOSITIVO*

*Ante o exposto,*

*(1) homologo a desistência da ação em relação ao requerido Daniel, nos termos do art. 485, inciso VIII, do Código de Processo Civil; e*

*(2) (2) nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil (2.1) JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido inicial em relação ao Banco C6, e o faço para, confirmada a tutela de urgência (fls. 93-95): (2.1.1) DECLARAR a inexistência dos débitos originários do empréstimo bancário n. 90138041245; (2.1.2) CONDENAR o réu Banco C6 a restituir à parte autora, de forma simples, todos os pagamentos realizados no contrato declarado inexigível, com correção monetária pela Tabela Prática do e. TJSP desde o desembolso e juros de mora a partir da citação, não sendo permitida qualquer compensação por parte da instituição financeira; e (2.1.3) CONDENAR o réu Banco C6 a pagar à autora o importe de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), a título de indenização por danos morais, acrescido de correção monetária, pela tabela prática do Tribunal de Justiça, a partir deste arbitramento, e de juros de mora, a contar do evento danoso (05/04/2023 - data do contrato - fl. 160); e (2.2.)*

*JULGO IMPROCEDENTE o pedido formulado em relação ao Banco do Brasil.*

*O pagamento está sujeito aos seguintes parâmetros de liquidação: (1) Correção monetária: Até 29 de agosto de 2024, a atualização monetária deverá observar a Tabela Prática deste e. Tribunal de Justiça, conforme jurisprudência consolidada. A partir de 30 de agosto de 2024, deverá ser observado o IPCA, nos termos do art. 389 do Código Civil, com redação dada pela Lei nº 14.905/2024. (2) Juros de mora: Até 29 de agosto de 2024, os juros de mora são fixados à razão de 1% ao mês, nos termos do art. 406 do Código Civil e do artigo 161, §1º, do Código Tributário Nacional, conforme entendimento então prevalente. A partir de 30 de agosto de 2024, os juros moratórios deverão observar a taxa legal nos termos do art. 406 do Código Civil, conforme redação introduzida pela Lei nº 14.905/2024, devendo-se aplicar a taxa correspondente à Selic deduzida do IPCA, observando-se, para tanto, a metodologia definida pelo Conselho Monetário Nacional e divulgada pelo Banco Central do Brasil.*

*Por sucumbente, arcará o requerido Banco C6 com o*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios da parte contrária, que fixo, nos termos do art. 85, §8º, do Código de Processo Civil, em R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais).*

*Pela sucumbência em relação ao Banco do Brasil, a autora ficará responsável pelo pagamento dos honorários ao patrono do mencionado réu, que fixo em 10% (dez por cento) do valor proveito econômico postulado, observada a gratuidade de justiça.*

*Não há sucumbência da autora em razão da fixação do dano moral aquém do pedido, a teor do enunciado sumular n. 326 do Superior Tribunal de Justiça e precedentes deste e. TJSP (Apelação n. 1002168-75.2015.8.26.0666, Relator(a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Comarca: Artur Nogueira; Órgão julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 16/03/2017; Data de registro: 16/03/2017).”*

A autora pede a majoração da indenização por dano moral para R\$ 15.000,00 com a condenação solidária do Banco do Brasil.

O réu, Banco C6, diz que não houve vício do consentimento, que o contrato é regular e a autora recebeu o crédito solicitado; pede a reforma da sentença ou, subsidiariamente, a redução do valor arbitrado pelo dano moral.

Recurso tempestivo, bem processado e contrariado.

2.1. A autora ajuizou esta ação alegando que um homem, identificado como Daniel, lhe aplicou um golpe financeiro, sob o pretexto de vender alguns produtos, um ventilador e uma máquina de lavar.

Ela assim narrou o evento:

*“No dia 1º de outubro, terça-feira, um homem*

*identificado como Daniel compareceu à residência da requerente e lhe ofereceu a venda de uma máquina de lavar e de um ventilador. **Na ocasião, o rapaz de prenome Daniel informou que o pagamento seria feito em 48 parcelas de R\$ 90,00, sendo que o início das cobranças se daria a partir de dezembro, informando que somente precisava de seus dados para que as parcelas sejam debitadas em sua conta.***

*A requerente manifestou interesse na aquisição nos termos apontados, pois é idosa, mora sozinha e sofre de debilidades de saúde.*

*A entrega dos produtos foi realizada no dia 09 de outubro, sendo entregue uma máquina de lavar e um ventilador, conforme prometido. Durante a entrega, o Sr. Daniel solicitou à requerente que tirasse uma foto com seu RG e forneceu dados pessoais (inclusive uma foto frontal).*

*Além disso, Daniel pegou os dados e cartão da requerente, sob a alegação de que essa medida garantiria o débito mensal das prestações a partir de dezembro diretamente em sua conta.*

*Todavia, a autora, entrou em completo desespero ao identificar que havia um crédito de cinco mil reais em sua conta e imediatamente entrou em contato com seu gerente do Banco do Brasil questionando, onde recebeu a informação que tais créditos era oriundos de empréstimo consignado.”*

Como se observa do extrato da conta mantida no Banco do Brasil, houve o recebimento de R\$ 5.000,00 e compra na função débito, com uso de senha pessoal e cartão físico (cf. fl. 235).

Em relação ao empréstimo consignado, o Banco C6 provou a contratação por meio de assinatura digital com “selfie” e geolocalização, além de comprovante da transferência da quantia mutuada (cf. fls. 157-178).

Ora, se houve a demonstração da relação contratual entre as partes e comprovação da origem do débito e do crédito do valor

do mútuo em conta corrente, não se tem por provada a tese sustentada na petição inicial de inexistência da contratação.

A assinatura digital comprova que a pessoa criou ou concorda com um documento assinado digitalmente, como a assinatura do próprio punho comprova a autoria de um documento escrito.

As entidades financeiras disponibilizam a contratação de empréstimos de dinheiro via “internet”, instantaneamente, seja por navegadores eletrônicos, seja por aplicativos de celular, sem intervenção de funcionários, bastando que o crédito seja pré-aprovado e o valor evidentemente creditado na conta do mutuário. O sucesso desta forma de negócio está na facilidade do acesso e na obtenção rápida do benefício pelo consumidor e – para as financeiras – na economia obtida com o não uso de espaço físico e de funcionários.

O fato de a autora ser idosa não é relevante porque não há nos autos indício de que tal circunstância teria dificultado as tratativas por meio eletrônico e a contratação por “selfie”.

Além disso, ela confirma, na petição inicial, que foi auxiliada pelos estelionatários e que entregou o cartão ao golpista e deste recebeu os eletrodomésticos.

Prevalece, portanto, a validade do contrato de empréstimo consignado.

Em relação às operações com o Banco do Brasil, elas foram realizadas de forma pessoal com uso de cartão e senha.

A fuga do perfil de operações da autora não justifica

a responsabilização da entidade financeira se a operação foi realizada de forma presencial e com senha, o que afasta qualquer dúvida quanto à vontade manifestada naquele momento.

Não em outro sentido, extrai-se da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

“CIVIL. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. RECURSO MANEJADO SOB A ÉGIDE DO NCPC. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONSUMIDOR QUE FORNECEU O CARTÃO BANCÁRIO E A SENHA A TERCEIRO MEDIANTE PRÁTICA DE ESTELIONATO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO NÃO CONFIGURADA. ACÓRDÃO ESTADUAL QUE DECIDIU COM BASE NAS PROVAS DOS AUTOS. INCIDÊNCIA DA SÚMULA Nº 7 DO STJ. DECISÃO MANTIDA. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO. 1. Aplica-se o NCPC a este recurso ante os termos do Enunciado Administrativo nº 3, aprovado pelo Plenário do STJ na sessão de 9/3/2016: Aos recursos interpostos com fundamento no CPC/2015 (relativos a decisões publicadas a partir de 18 de março de 2016) serão exigidos os requisitos de admissibilidade recursal na forma do novo CPC. 2. A eg. Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça firmou o entendimento, sob o rito do art. 543-C do CPC/1973, de que 'as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno' (REsp 1.197.929/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, DJe 12/9/2011). 3. No caso, após acurada análise do conteúdo fático-probatório dos autos, o Tribunal estadual concluiu que o recorrente foi vítima de golpe perpetrado por estelionatário que se valeu da sua confiança para tomar posse do cartão de crédito e de sua senha, de uso pessoal e intransferível, para efetuar os saques, subsumindo a hipótese, portanto, à exceção prevista no § 3º do art. 14 do CDC, no sentido de que o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando provar a existência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. 4. A revisão do julgado com o conseqüente acolhimento da tese recursal a fim de

reconhecer a existência de falha na prestação do serviço pelo recorrido, demandaria o revolvimento das premissas fáticas delineadas nos autos, o que não se admite em âmbito de recurso especial, ante o óbice da Súmula nº 7 do STJ. 5. Não sendo a linha argumentativa apresentada capaz de evidenciar a inadequação dos fundamentos invocados pela decisão agravada, o presente agravo interno não se revela apto a alterar o conteúdo do julgado impugnado, devendo ele ser integralmente mantido em seus próprios termos. 6. Agravo interno não provido.” (cf. AgInt no REsp nº 1.914.255/AL, rel. Min. Moura Ribeiro, Terceira Turma, j. 10-5-2021).

Assim, mesmo que se reconheça a veracidade dos fatos alegados pela autora, a hipótese é de fato de terceiro (cf. art. 14, § 3º, II, do CDC), o que afasta a responsabilidade da entidade financeira diante do rompimento do nexo causal.

Assim, não é possível, mesmo diante das disposições do art. 6º, VIII, do CDC e art. 344 do CPC, a responsabilização automática dos Bancos réus quando não estão presentes provas suficientes dos fatos constitutivos do direito da autora (cf. art. 373, I, do CPC).

A ação era mesmo improcedente.

2.2. Sucumbente, arcará a autora com as custas e demais despesas processuais e honorários ao patrono do réu apelante, arbitrados em 10% sobre o valor da causa, cuja exigibilidade é suspensa por força da gratuidade processual.

3. Posto isso, o meu voto nega provimento ao recurso da autora e dá provimento ao recurso do réu.

ÁLVARO TORRES JÚNIOR  
Relator