



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000172461

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002197-39.2025.8.26.0161, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante CLAUDIO ELIAS DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO C6 S/A e BANCO MASTER S.A..

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E RICARDO HOFFMANN.

São Paulo, 4 de março de 2026.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1002197-39.2025.8.26.0161
Apelante: Claudio Elias da Silva
Apelado: Banco C6 S/A e outro
Foro e vara de origem: Foro de São Bernardo do Campo/5ª Vara Cível

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE. AUSÊNCIA COMPROVAÇÃO VAZAMENTO DADOS. CONTRATAÇÃO PELA PRÓPRIA CONSUMIDORA. TRANSFERÊNCIA PARA TERCEIROS. FALTA DE CAUTELA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Recurso interposto pelo autor contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de nulidade de contratos cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, ajuizada em face de Banco C6 S/A e Banco Master S/A, na qual alegou ter sido vítima de golpe praticado por terceiro que ofereceu falsa portabilidade de empréstimos consignados, com posterior transferência voluntária dos valores recebidos a contas indicadas pelo suposto correspondente bancário.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Estabelecer se há falha na prestação dos serviços bancários apta a ensejar a responsabilização das instituições financeiras pelos prejuízos suportados pelo autor.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. As contratações impugnadas são formalizadas regularmente pelo próprio autor, mediante procedimentos digitais com captura de biometria facial, prova de vida, assinatura digital e liberação dos valores em conta bancária de sua titularidade, observando-se os requisitos legais e regulamentares aplicáveis, inexistindo vício de consentimento ou irregularidade na formação dos contratos.

4. As transferências bancárias que resultam no prejuízo financeiro do autor foram realizadas por sua exclusiva iniciativa, após o crédito regular dos valores em sua conta, sem qualquer participação ou ingerência das instituições financeiras requeridas.

5. Não há prova de vazamento de dados, quebra de sigilo ou falha nos sistemas de segurança das instituições financeiras, sendo insuficientes as conversas juntadas aos autos para demonstrar comprometimento de informações sigilosas.

6. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras exige demonstração de nexo de causalidade entre a conduta do fornecedor e o dano, o que não se verifica quando o prejuízo decorre de ato voluntário do próprio consumidor.

7. A conduta do autor, ao realizar múltiplas transferências de valores expressivos a terceiros desconhecidos sem confirmação prévia junto aos canais oficiais dos bancos, configura culpa exclusiva da vítima, apta a romper o nexo causal e afastar o dever de indenizar.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 355, I, 487, I, 85, § 2º, 98, § 3º e 99, § 3º; CDC, art. 14; Regimento Interno do TJ/SP, art. 252; Código Civil, arts. 586 e 587.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Os argumentos apresentados pelo recorrente no seu recurso já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

Claudio Elias da Silva ajuizou ação em face de Banco C6 S/A e Banco Máster S/A, alegando, em síntese, que em novembro de 2024 recebeu ligação telefônica de correspondente bancário chamado Robson, que informou prestar serviços ao Banco C6 Bank e ofereceu portabilidade de empréstimos consignados mantidos junto ao Banco Santander e Facta, informando condições mais vantajosas. Narra que o correspondente solicitou o envio de foto de seu documento pelo WhatsApp (número 61 9810-0733) para realizar a portabilidade, sendo que, segundo a oferta, o autor receberia os valores em sua conta e os transferiria ao correspondente, que procederia à quitação dos empréstimos originários. Afirma que transferiu da sua conta para contas indicadas pelo correspondente o valor total de R\$ 25.420,16, sendo que sua esposa também foi vítima do mesmo golpe. Por tais razões, requereu a concessão de tutela de urgência para suspensão dos descontos, declaração de nulidade do empréstimo e dos cartões consignados, devolução em dobro dos valores descontados (R\$ 2.137,92) ou de forma simples (R\$ 1.068,96), e indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (p. 01/15).

Pela decisão de p. 98, foi determinada a remessa dos autos a uma das Varas Cíveis da Comarca de São Bernardo do Campo.

Pela decisão de p. 116, foi deferida a tutela de urgência, para o fim de determinar a suspensão dos descontos previdenciários do empréstimo consignado nº 90139352937 junto ao Banco C6 S/A e dos cartões de crédito RMC e RCC junto ao Banco Master S/A.

Citado, o Banco Master S.A. apresentou contestação (p. 142/167), alegando, preliminarmente, impugnação à assistência judiciária gratuita, falta de interesse processual e ausência dos requisitos para concessão de tutela antecipada. No mérito, sustenta que os dois produtos contratados (cartão de benefícios CREDCESTA e MFÁCIL) não são empréstimos consignados, mas benefícios decorrentes do cartão de benefícios. Afirma que a contratação do "saque fácil" foi realizada por meio digital, com validação através de assinatura digital e selfie, conforme autorizado pela Instrução Normativa INSS n. 39/2009. Alega que o autor recebeu em sua conta bancária dois depósitos no valor de R\$ 1.895,08 cada em 24/10/2023, referentes aos saques fáceis. Argumenta que o autor tem plena ciência da contratação, pois recebeu os depósitos em sua conta pessoal e realizou a contratação pelo sistema digital. Requer a improcedência da ação.

Citado, o Banco C6 Consignado S.A. apresentou contestação (p. 291/317), alegando que o autor emitiu em 13/11/2024 a Cédula de Crédito Bancário (CCB) nº 90139352937, que representa a contratação de empréstimo consignado vinculado ao INSS no valor de R\$ 8.231,58 em 84 parcelas de R\$ 192,14. Sustenta que a contratação ocorreu de forma digital, com captura de biometria facial e prova de vida do consumidor, sendo o crédito efetuado na conta corrente de sua titularidade. Afirma que, a todo momento, deixou evidente que o autor estava contratando um empréstimo consignado novo com finalidade de livre utilização, e não uma portabilidade. Apresenta evidências de telas com contratação de empréstimo consignado novo e registro de biometria facial. Argumenta que o contrato de mútuo só se perfaz com o recebimento do crédito, nos termos dos artigos 586 e 587 do Código Civil, e que a liberação ocorreu na conta expressamente indicada na CCB. No mérito, alega ausência de contato prévio ao ajuizamento da ação, afirmando que o autor jamais procurou o banco por meio dos canais de atendimento (CAC, SAC, Ouvidoria, Consumidor.GOV, PROCON ou Banco Central) e sequer demonstra interesse em baixar a operação com devolução da quantia creditada. Descreveu

detalhadamente o processo de formalização digital do empréstimo, com aceite de termos, ativação de geolocalização, apresentação do CET, captura de biometria facial e prova de vida. Requer a improcedência da ação.

Sobreveio réplica (p. 384/393).

Novas manifestações das partes (p. 398/401 e 402).

É o relatório.

Decido.

A hipótese é de julgamento antecipado do mérito, ante a desnecessidade de produção de quaisquer outras provas, bastando os documentos já juntados aos autos, na forma do art. 355, inciso I, do Código de Processo Civil

Trata-se de ação declaratória de nulidade de contratos cumulada com pedido de repetição de indébito e indenização por danos morais, na qual o autor pretende ver reconhecida a inexistência de relação jurídica com as instituições financeiras requeridas, alegando ter sido vítima de golpe mediante falsas promessas de portabilidade de empréstimos consignados.

Inicialmente, impõe-se a análise das questões preliminares suscitadas pelas instituições financeiras requeridas em suas contestações.

O Banco Master S.A. impugnou a concessão do benefício da assistência judiciária gratuita ao autor. Todavia, referida impugnação não merece prosperar.

Nos termos do artigo 99, § 3º, do Código de Processo Civil, presume-se verdadeira a alegação de insuficiência de recursos deduzida exclusivamente por pessoa natural, incumbindo à parte contrária a comprovação da inexistência dos pressupostos legais para a concessão da benesse.

In casu, o autor apresentou declaração de hipossuficiência econômica, gozando, portanto, da presunção legal de veracidade. A parte requerida, por sua vez, não trouxe aos autos elementos probatórios concretos e suficientes aptos a infirmar a presunção legal, limitando-se a realizar impugnação genérica, desprovida de substrato fático-probatório.

Ademais, a concessão da gratuidade judiciária constitui matéria afeta ao prudente arbítrio do magistrado, devendo ser apreciada com base nos elementos constantes dos autos e nas peculiaridades do caso concreto. Não se vislumbra, na hipótese vertente, elementos que autorizem a revogação do benefício anteriormente deferido. Destarte, rejeito a preliminar de impugnação à assistência judiciária gratuita.

O Banco Master S.A. também arguiu preliminar de falta de interesse processual, sustentando a ausência dos requisitos para a concessão da tutela de urgência.

A preliminar não comporta acolhimento.

O interesse processual encontra-se caracterizado pela necessidade e utilidade do provimento jurisdicional pleiteado, bem como pela adequação da via eleita. Na espécie, verifica-se a presença de ambos os elementos: há necessidade da tutela jurisdicional, porquanto o autor não obteve solução administrativa para a questão controvertida; há utilidade no provimento postulado, na medida em que a procedência da demanda traria benefício jurídico ao demandante; e há adequação da via processual escolhida.

A circunstância de eventualmente não estarem presentes os requisitos autorizadores da tutela de urgência ou de o pedido final não merecer acolhimento constitui matéria atinente ao mérito da demanda, e não à existência das condições da ação. A análise quanto à presença ou ausência dos requisitos legais para a concessão da medida antecipatória ou quanto ao acerto da pretensão deduzida em juízo não se confunde com o exame da regularidade das condições da ação. Assim sendo, rejeito a preliminar de falta de interesse processual.

Superadas as questões preliminares, passo à análise do mérito.

Da análise detida dos autos, constata-se que as contratações impugnadas foram regularmente celebradas pelo próprio autor, mediante procedimentos digitais que contaram com sua participação efetiva, validação biométrica e liberação de recursos em conta bancária de sua titularidade.

Conforme demonstrado pelas instituições financeiras requeridas, tanto o empréstimo consignado junto ao Banco C6 Consignado S.A. (CCB nº 90139352937) quanto os

produtos financeiros contratados junto ao Banco Master S.A. (cartões CREDCESTA e MFÁCIL) foram formalizados com a observância de todos os requisitos de segurança exigidos pela legislação vigente, incluindo captura de biometria facial, prova de vida e assinatura digital do próprio autor.

A circunstância de o autor ter sido posteriormente contatado por terceiro que se apresentou como correspondente bancário e ofereceu falsa portabilidade de empréstimos não possui o condão de invalidar os contratos legitimamente celebrados. Com efeito, a análise dos extratos bancários acostados em p. 54/56 revela que o autor, por sua própria iniciativa e sem qualquer interferência das instituições financeiras requeridas, realizou múltiplas transferências de valores expressivos para contas de terceiros, em datas distintas, totalizando o montante de R\$ 25.420,16.

Tais transferências, conforme incontestavelmente demonstrado pela documentação colacionada aos autos, foram efetuadas pelo próprio autor, que, após receber os valores dos empréstimos legitimamente contratados em sua conta bancária, procedeu à remessa dos recursos para terceiros de sua livre escolha.

Não há, em momento algum, qualquer participação das instituições financeiras requeridas nessas operações de transferência, que foram realizadas de forma autônoma e independente pelo autor.

Quanto à alegação de que teria havido vazamento de dados ou falha na prestação de serviços, imperioso reconhecer que tal assertiva não encontra respaldo na prova dos autos.

A análise minuciosa das conversas mantidas entre o autor e o suposto golpista, documentadas em p. 57/91, não evidencia que o terceiro possuísse informações precisas, sigilosas ou de cunho personalíssimo acerca do autor que indicassem comprometimento da segurança dos dados mantidos pelas instituições financeiras requeridas.

As informações mencionadas nas conversas referem-se a dados de caráter geral ou que podem ser facilmente obtidos por meios diversos, não se vislumbrando qualquer elemento concreto que permita inferir a ocorrência de vazamento de dados bancários ou quebra de sigilo por parte das requeridas.

Não há, portanto, nos diálogos apresentados, qualquer indício de que as instituições financeiras tenham contribuído, por ação ou omissão, para o evento danoso narrado na inicial.

É cediço que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos consumidores em decorrência de falhas na prestação de seus serviços, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Todavia, referida responsabilidade não é ilimitada, subsistindo o dever de indenizar apenas quando demonstrado o nexo de causalidade entre a conduta da instituição financeira e o dano suportado pelo consumidor.

Não se verifica a presença de falha na prestação dos serviços bancários. As contratações foram realizadas de forma regular, com observância de todos os protocolos de segurança, tendo o autor recebido efetivamente os valores em sua conta bancária. O que se constata, em verdade, é que o autor, de forma imprudente e sem a devida cautela, foi induzido por terceiro a realizar transferências voluntárias dos valores recebidos, acreditando tratar-se de procedimento necessário para a quitação de empréstimos anteriores.

A conduta negligente do autor, ao realizar múltiplas transferências de valores expressivos para contas de terceiros desconhecidos, sem a verificação adequada da idoneidade do suposto correspondente bancário ou a confirmação da legitimidade da operação junto aos canais oficiais das instituições financeiras, caracteriza culpa exclusiva da vítima, apta a romper o nexo de causalidade e afastar o dever de indenizar.

Nesse sentido, não pode o autor pretender transferir às instituições financeiras requeridas as consequências danosas de sua própria imprudência. A ausência de cautela elementar ao realizar operações financeiras de vulto, sem a devida confirmação junto aos canais oficiais de atendimento bancário, configura descuido



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

manifesto que impede a responsabilização das requeridas.

Importante salientar que os empréstimos foram regularmente contratados, os valores foram creditados em conta de titularidade do autor, e a destinação posterior dos recursos constituiu ato de disposição patrimonial exclusivo do próprio demandante, sem qualquer participação ou ingerência das instituições financeiras requeridas.

Não se pode, portanto, imputar às requeridas responsabilidade por atos praticados unilateralmente pelo autor após o regular cumprimento das obrigações contratuais pelas instituições financeiras.

Ante o exposto, não restando demonstrada falha na prestação dos serviços pelas instituições financeiras requeridas, tampouco nexos de causalidade entre a conduta das requeridas e os danos alegados pelo autor, impõe-se a rejeição da pretensão autorial.

Pelo exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido, na forma do art. 487, inciso I, do CPC, revogando-se a tutela de urgência deferida, após o trânsito em julgado.

Condeno o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Sendo a parte autora beneficiária da justiça gratuita, as obrigações decorrentes de sua sucumbência ficarão sob condição suspensiva de exigibilidade, nos termos do artigo 98, § 3º do Código de Processo Civil."

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Pela sucumbência, arcará o recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 15% do valor atualizado da causa, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015. Sendo a parte beneficiária da justiça gratuita, as obrigações decorrentes de sua sucumbência ficarão sob condição suspensiva de exigibilidade, na forma do art. 98, §§ 2º e 3º, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora