



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000140747**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010266-21.2025.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante/apelada PAMELLA CAROLINE BARBOSA DE ANDRADE (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO C6 CONSIGNADO S/A.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

**INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APELAÇÃO n° 1010266-21.2025.8.26.0562**

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelantes e reciprocamente apelados: Pamella Caroline Barbosa de Andrade e Banco C6 Consignado S.A.

7ª Vara Cível do Foro de Santos

Juiz Prolator: Dr. José Alonso Beltrame Júnior

**Voto n° 5563**

**APELAÇÃO. BANCÁRIO. FALSO  
CORRESPONDENTE BANCÁRIO. CONTRATAÇÃO  
DE EMPRÉSTIMO. DEVOLUÇÃO DE VALOR A  
TERCEIRO. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. DANOS  
MATERIAIS E MORAL.**

Interesse recursal. Ao contrário do defendido pelo réu, a ação foi julgada parcialmente procedente. Desse modo, mediante a interposição do recurso de apelação, pretende a autora a acolhida integral dos pedidos iniciais.

Afastada a responsabilidade do banco pelos prejuízos sofridos pela autora. Formalização do contrato de empréstimo que seguiu procedimentos de segurança da instituição, incluindo validação biométrica e assinatura eletrônica, atendendo aos requisitos legais. Inexistência de elementos a atribuir ao banco conhecimento ou possibilidade razoável de antecipação da fraude praticada por terceiros sem vínculo formal com a instituição financeira. Configurado o golpe perpetrado por terceiro desvinculado do banco. Reconhecida a validade do contrato celebrado com o Banco.

Apelo acolhido para julgar improcedente a ação, condenando a autora às verbas de sucumbência.

**Recurso da autora não provido. Recurso do réu provido.**

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedidos de indenização por danos materiais e moral julgados parcialmente procedentes pela r. sentença de fls. 176/181, proferida nos seguintes termos: “Ante o exposto, julgo parcialmente procedentes os pedidos para declarar a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nulidade do contrato de empréstimo consignado nº 010117273299 e, por consequência, a inexigibilidade do débito dele decorrente. Torno definitiva a tutela de urgência concedida às fls. 67-69. Condeno o réu a restituir à autora, de forma simples, todos os valores descontados de seu benefício previdenciário em razão do contrato em questão. Tais valores deverão ser corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde a data de cada desconto e acrescidos de juros de mora a partir de cada desconto (súmula 54 do STJ). Os juros de mora serão de 1% ao mês. Incidirão de acordo (os juros de mora) com taxa SELIC menos a atualização monetária, na forma do artigo 406, com a redação dada pela Lei n. 14.905/24 a partir de sua entrada em vigor. Caso a taxa legal (SELIC) apresente resultado negativo, será considerado percentual igual a zero para fins de cálculo dos juros de mora no período de referência (art. 406, § 3º do Código Civil, com a redação dada pela Lei n. 14.905/2024). Determino a compensação de valores, devendo ser abatido do montante da condenação parte do valor do crédito depositado na conta da autora em 21 de outubro de 2022 (R\$5.001,67), o qual deverá ser corrigido monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde a data do crédito. Diante da sucumbência recíproca as custas serão repartidas na proporção de 50% para cada parte. O réu arcará com honorários advocatícios do patrono da parte autora que fixo em 10% sobre o valor da condenação (valor a ser restituído menos o valor a compensar). A autora pagará ao patrono do réu honorários de 10% sobre o valor do pedido de dano moral que foi rejeitado e montantes (R\$ 10.000,00). Sendo a parte autora beneficiária da assistência judiciária gratuita, as verbas decorrentes da sucumbência somente poderão ser cobradas se demonstrada a cessação do estado de pobreza (art. 98, §3º, CPC)”.

Recorreu a autora (fls. 197/211), buscando a reforma parcial para condenar o banco à devolução em dobro dos valores descontados indevidamente. Quanto ao dano moral, defendeu não se tratar de culpa concorrente, pois a responsabilidade do banco é objetiva e houve falha grave na segurança interna da instituição, permitindo fraude por terceiro que utilizou sua estrutura para operacionalizar o golpe. Os descontos indevidos sobre verba alimentar configuram dano moral *in re ipsa*, dispensando prova do prejuízo, e ressaltou sua condição de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

hipervulnerabilidade por ser pessoa com deficiência. Requereu a fixação da indenização em R\$ 10.000,00, valor adotado em casos semelhantes. Por fim, pediu a majoração dos honorários advocatícios de 10% para 20%, em razão do trabalho adicional em sede recursal. Propugnou pela reforma da sentença para: (i) determinar a devolução em dobro dos valores descontados; (ii) condenar o banco ao pagamento de dano mora; e (iii) majorar os honorários sucumbenciais.

Apelou o réu (fls. 228/243), alegando não ter a sentença considerado o conjunto probatório que demonstrava a regularidade da contratação, realizada de forma digital com biometria facial, prova de vida e assinatura eletrônica, além do crédito ter sido depositado na conta da autora. Todo o procedimento seguiu normas do Banco Central e garantiu segurança, sendo impossível confundir a operação com cartão de crédito, como alegado na inicial. Argumentou que a autora permaneceu por mais de dois anos sem questionar os descontos, o que indicaria concordância com o contrato, invocando o princípio do *venire contra factum proprium*. Defendeu não haver falha na prestação do serviço, pois a autora realizou transferências via PIX para terceiros estranhos à instituição, caracterizando culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, configurando fortuito externo e afastando a responsabilidade objetiva prevista na súmula 479 do STJ. Requereu, assim, a improcedência. Subsidiariamente, defendeu que, caso mantida a condenação, os juros de mora sobre os valores a restituir sejam contados a partir da citação, não da data de cada desconto.

Recursos tempestivos, regularmente processados e preparado o recurso do réu (fls. 244/246), dispensado o recolhimento do preparo pela autora ante o deferimento da justiça gratuita (fls. 67/69).

Apresentadas contrarrazões (fls. 212/227 e 251/258), refutando os apelados os argumentos apresentados pelos apelantes. Alegou o réu ausência de interesse processual.

**É o relatório.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A autora narrou que, em outubro de 2022, recebeu contato de um correspondente bancário oferecendo um cartão de crédito com limite pré-aprovado de R\$ 15.625,64. Após aceitar a proposta, em vez do cartão, foi creditado em sua conta o referido valor, sendo orientada a devolver parte do montante, acreditando tratar-se de ajuste contratual. Efetou transferências totalizando R\$ 10.624,00, permanecendo com R\$ 5.001,64, acreditando que seria formalizado um empréstimo consignado neste valor. Contudo, nunca recebeu o cartão nem o termo aditivo prometido. Meses depois, ocorreram descontos mensais de R\$ 424,00 em seu benefício previdenciário, verificando pelo portal Meu INSS que havia sido contratado, sem sua autorização, um empréstimo consignado de R\$ 35.616,00 junto ao C6 Bank.

Não comporta guarida a preliminar de inexistência de interesse recursal da autora, pois, ao contrário do defendido pelo réu, a sentença foi de parcial procedência. Desse modo, mediante a interposição do recurso de apelação, pretende a apelante a acolhida integral de todos os pedidos iniciais.

A consumidora, ao conduzir o negócio jurídico, deixou de observar as cautelas mínimas exigíveis, não obstante os diversos indícios de fraude evidenciados ao longo das tratativas, de modo que passa ser a responsável pelo próprio infortúnio. Esses indícios incluíram a intermediação de pessoa desprovida de vínculo formal com a instituição financeira envolvida, bem como a orientação para que valores fossem transferidos a terceiro estranho à relação negocial, sem qualquer comprovação de legitimidade da operação.

Assim, em que pesem as razões expostas na inicial pela autora, não há falar em ato culposo praticado pelo banco réu ou falha na prestação de serviço a ensejar o pretendido dever de indenizar.

Não se vislumbra verossimilhança nas alegações da autora, os fatos se deram em decorrência de ato praticado por ela, que providenciou a devolução do valor disponibilizado pelo banco réu a terceiro que não integrava a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

relação jurídica.

Apesar de se tratar de relação de consumo a teor do disposto na súmula 297 do c. Superior Tribunal de Justiça, a atuação da autora, seja por descuido ou inocência, possivelmente contribuiu para o sucesso da atividade do terceiro fraudador, motivo pelo qual não assiste razão à pretensão da consumidora em face do banco réu. Não basta, para a configuração do dever de indenizar, afirmação de que foi vítima de fraude.

O prejuízo sofrido não pode ser imputado à instituição financeira, ainda que tenha sido induzida por terceiro que se dizia funcionário do banco ou de correspondente bancário. A transação fraudulenta não decorreu de falha o defeito na prestação de serviço pelo banco réu, mas por possível desídia da consumidora, configurando culpa exclusiva da vítima e ensejando a aplicação do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, conforme dispõe o artigo 148 do Código Civil, o negócio jurídico poderá ser anulado por dolo de terceiro quando a parte beneficiária tiver ou razoavelmente deveria ter ciência da prática dolosa. No caso em apreço, restou demonstrado que o Banco não detinha conhecimento prévio dos fatos.

Logo, verifica-se não possuir o banco réu responsabilidade direta pelos prejuízos sofridos pela autora, pois a formalização do contrato de empréstimo seguiu os procedimentos de segurança da instituição, atendendo aos requisitos legais, incluindo métodos de verificação biométrica e assinatura digital (fls. 109/124).

Portanto, embora a autora tenha sido alvo de fraude realizada por terceiros, não existem provas capazes de atribuir aos bancos a responsabilidade por conduta dolosa. A instituição financeira atuou conforme os padrões de segurança previstos, sem qualquer evidência de conhecimento prévio ou possibilidade razoável de antecipação do ato ilícito executado pelos terceiros beneficiários das transferências realizadas pela autora (fls. 59) sem vínculo formal as atividades da instituição ré. Dessa forma, a formalização do contrato entre a autora e



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o Banco preserva sua validade, tendo em vista o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis.

Em relação aos terceiros fraudadores, patente sua conduta dolosa ao induzir a autora em erro substancial, mediante práticas enganosas que configuraram simulação de um cancelamento de contrato de empréstimo por meio de transferência de valores em seu favor. No entanto, não houve inclusão no polo passivo, assegurando-se à autora o direito de buscar o ressarcimento integral dos prejuízos experimentados em ação própria, em conformidade com o artigo 186 do Código Civil.

Portanto, de rigor a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos, carreando à autora as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade deferida.

Pelo exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso da autora e **DAR PROVIMENTO** ao recurso do réu.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Inah de Lemos e Silva Machado  
Relatora