



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000258633

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010806-63.2025.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante DENISE FERREIRA LOURENA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO C6 CONSIGNADO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. I (DP2) 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), M.A. BARBOSA DE FREITAS E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 24 de março de 2026.

OLAVO SÁ

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação – 1010806-63.2025.8.26.0564

Comarca: São Bernardo do Campo/SP - 7ª Vara Cível

Juiz de 1ª Instância: Fernando de Oliveira Domingues Ladeira

Ação: Declaratória e Indenizatória

Apelante/Autora: Denise Ferreira Lourena

Apelado/Réu: Banco C6 Consignado S/A

VOTO 6826

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA – IRRESIGNAÇÃO DA PARTE AUTORA – NÃO ACOLHIMENTO

Narrativa inicial que se limitou a alegar o recebimento de ligação com proposta de redução de juros, por preposto da requerida – Ausência de prova – Documentação acostada que indica pessoa jurídica estranha à lide e sem relação aparente com a instituição financeira ré – Capturas de tela de mensagens de WhatsApp que não permitem identificar o perfil do usuário como canal oficial de atendimento do banco, somado ao fato de que o inteiro teor das mensagens não foi colacionado aos autos – Instituição financeira que logrou comprovar a celebração da Cédula de Crédito Bancário nº 90140479172 mediante mecanismo válido de assinatura digital – Coleta de biometria facial, geolocalização coincidente com o endereço da autora e indicação de IP e ID do aparelho celular – Autenticidade da assinatura eletrônica que não foi objeto de impugnação específica pela recorrente – Demonstração inequívoca de transferência do valor do mútuo (R\$ 5.085,39) diretamente para conta bancária de titularidade da autora via PIX – Fato incontroverso – Utilização do crédito para pagamento de boletos em favor de terceiros ("Zoop") que constitui ato de livre disposição da consumidora, sem ingerência do banco apelado – Inexistência de falha de segurança na prestação do serviço ounexo causal entre a conduta da ré e o prejuízo alegado – Configurada a culpa exclusiva da consumidora ou de terceiros ao realizar transações financeiras externas ao contrato válido firmado – Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pela parte requerente em face da sentença exarada às f. 279/280, proferida pelo D. Juízo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da 7ª Vara Cível da Comarca de São Bernardo do Campo/SP, que julgou a ação nos seguintes termos: “*Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido e condeno a parte autora em custas e honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade de justiça. (...)*”

Apela a parte (f. 283/302). Sustenta a necessidade de reforma do julgado no que tange ao suposto ato ilícito perpetrado pela instituição financeira. Reitera a argumentação despendida na instância ordinária, insurgindo-se contra a validade da contratação e os descontos efetuados em seu benefício previdenciário, pleiteando o reconhecimento da inexistência da relação jurídica, a repetição do indébito em dobro e a fixação de indenização por danos morais e materiais.

Recurso tempestivo. Isento de preparo (f. 279).

As contrarrazões foram apresentadas pelo réu (f. 306/315). Pugna pela manutenção da r. sentença, argumentando que a apelação se encontra dissociada do conjunto fático-probatório. Defende a regularidade da Cédula de Crédito Bancário nº 90140479172, comprovando a contratação mediante biometria facial, geolocalização coincidente com o endereço da autora e indicação de IP. Ressalta que o valor de R\$ 5.085,39 foi efetivamente transferido para conta de titularidade da apelante via PIX, afastando qualquer hipótese de fraude. Por fim, reitera que os demais descontos mencionados pertencem a terceiros (ZOOB) e que a ausência de ato ilícito obsta o dever de indenizar. Requer o desprovimento do recurso

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Atendidos os requisitos de admissibilidade, o recurso é recebido no duplo efeito, nos termos do artigo 1.012, *caput*, do CPC.

Com fundamento no princípio *tantum devolutum quantum appellatum* (Código de Processo Civil, artigos 1.002 e 1.013), passo a apreciar as matérias expressamente devolvidas pela apelação.

A controvérsia diz respeito à validade da contratação de empréstimo consignado (Cédula de Crédito Bancário nº 90140479172), à existência de vício de consentimento decorrente de suposta oferta enganosa de redução de juros e à responsabilidade da instituição financeira ré por transferências e pagamentos de boletos realizados em favor

de terceiros (Zoop).

Em que pesem os argumentos da apelante, verifica-se que o recurso não comporta provimento.

De proêmio, cumpre assinalar que a relação jurídica em tela é de consumo, atraindo a incidência do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), inclusive no que tange à responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, conforme preconiza o seu artigo 14, *caput*:

"Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos."

Contudo, para que surja o dever de indenizar, é imprescindível a demonstração do nexu causal entre a conduta do fornecedor e o dano experimentado pelo consumidor. No caso em apreço, não há elementos mínimos que indiquem ter havido falha na prestação de serviço por parte do banco réu.

A tese da apelante de que teria sido induzida a erro por uma proposta de redução de juros ofertada por prepostos do réu carece de suporte probatório. O documento de f. 67 indica uma pessoa jurídica que não guarda nenhuma relação aparente com a instituição financeira ré. Da mesma forma, as capturas de tela de mensagens de *WhatsApp* (f. 35 e 69/70) não demonstram que o perfil de usuário esteja relacionado a qualquer canal de atendimento oficial do Banco C6. Soma-se a isso o fato de que o inteiro teor das conversas sequer foi colacionado aos autos, impedindo a análise do contexto em que tais diálogos ocorreram.

Quanto ao contrato efetivamente firmado com o banco apelado, não colhe a tese de vício de consentimento. O instrumento contratual é claro ao especificar a natureza do negócio jurídico, as taxas de juros e o número de parcelas. Ressalte-se que a autora, em nenhum momento, impugnou a autenticidade da assinatura eletrônica realizada por biometria facial, método este que confere elevado grau de segurança à contratação digital.

Ademais, restou incontroverso que o banco réu transferiu o valor do empréstimo (R\$ 5.085,39) diretamente para a conta bancária da autora, fato que não foi objeto de impugnação específica.

Se a autora, após receber o crédito legítimo em sua conta, optou por utilizar tais valores para o pagamento de boletos em

favor de "Zoop", fê-lo por sua conta e risco. A empresa beneficiária dos pagamentos (Zoop) é terceira estranha à lide e à estrutura do banco réu, razão pela qual eventuais pretensões de restituição de valores ou reparação de danos em face desta devem ser deduzidas em ação própria.

Nesse cenário, resta configurada a excludente de responsabilidade objetiva prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor:

"Art. 14. [...] § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: [...] II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro."

A jurisprudência desta Turma julgadora caminha no mesmo sentido, em casos análogos:

"Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Apelação cível. Ação indenizatória. Golpe da falsa central de atendimento. Autora que recebeu mensagem de WhatsApp e seguiu orientações de estranhos. Vítima que não buscou os canais de atendimento oficiais, nem se atentou aos indícios de fraude, bem como ignorou alertas de possível golpe. Culpa exclusiva do consumidor/de terceiro. Responsabilidade civil afastada. Reforma da sentença. Improcedência dos pedidos. Recursos dos réus providos e recurso da autora prejudicado. I. Caso em exame 1. Apelações interpostas por autora e réus contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação indenizatória para condenar solidariamente instituições financeiras e empresa de pagamento à restituição de valores transferidos em contexto de fraude eletrônica, afastando os danos morais, com sucumbência recíproca. II. Questões em discussão 2. As questões em discussão consistem em: (i) avaliar se houve cerceamento de defesa; (ii) ponderar sobre a legitimidade passiva das instituições financeiras; (iii) decidir sobre o cabimento de denunciação da lide dos beneficiários das transações fraudulentas; (iv) definir se as instituições financeiras e a empresa de pagamento respondem civilmente por prejuízos decorrentes de golpe praticado por terceiros, mediante engenharia social, com transferências voluntárias realizadas pela consumidora fora dos canais oficiais; e (v) estabelecer se estão configurados danos morais indenizáveis. III. Razões de decidir 3. Não houve cerceamento de defesa, pois o juiz é o destinatário da prova e a prova documental foi considerada suficiente. 4. Rejeitada a preliminar de ilegitimidade passiva. A teoria da asserção, adotada pelo STJ, preconiza que a presença dos requisitos de admissibilidade da ação deve ser apreciada à luz da narrativa contida na petição inicial, não se confundindo com o exame do direito material objeto da ação, a ser enfrentado mediante confronto dos elementos de fato e de prova apresentados pelas partes em litígio (AgInt no AgInt no AREsp 1.302.429/RJ). 5. É incabível a denunciação da lide nas relações de consumo, conforme vedação expressa do art. 88 do CDC, devendo eventual pretensão regressiva ser deduzida em ação própria. 6. As transferências e contratações foram realizadas voluntariamente pela autora,

após contato com terceiros por WhatsApp, canal não oficial das instituições financeiras. 7. Não se comprovou uso indevido de dados sigilosos ou falha de segurança imputável aos réus, nem o envio de e-mails a partir de domínio oficial da instituição bancária, segundo alegou a vítima. 8. As operações questionadas foram precedidas de alertas de segurança, ignorados pela consumidora, que persistiu nas transações mesmo advertida do risco de fraude. 9. A conduta da autora, portanto, caracteriza culpa exclusiva do consumidor, configurando fortuito externo que afasta a responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. Fortuito externo que afasta a responsabilidade da instituição bancária. Fato exclusivo da vítima ou de terceiros. IV. Dispositivo 10. Apelações cíveis dos réus conhecidas e providas. 11. Apelação cível da autora prejudicada. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, § 3º, II, e art. 88; CPC, arts. 370, 434 e 373, I. Jurisprudência relevante citada: STJ, AgRg no AREsp 435.352/MG; AgInt no AgInt no AREsp 1.302.429/RJ. TJSP, Apelação Cível nº 1047969-22.2022.8.26.0002; Apelação Cível nº 1004877-88.2023.8.26.0606; Apelação Cível nº 1009899-64.2024.8.26.0066.” (TJSP; Apelação Cível 1006515-73.2024.8.26.0008; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Regional VIII - Tatuapé - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/02/2026; Data de Registro: 09/02/2026) – destaquei.

“APELAÇÃO DO AUTOR – GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO – Preliminar de cerceamento de defesa afastada – Autor alega ter mantido contato com suposto gerente do banco Bradesco, através de número não oficial, via aplicativo WhatsApp – Empréstimo pessoal não reconhecido pelo autor que teve o valor estornado no mesmo dia – Parte autora admite que forneceu ao fraudador o código recebido em seu aparelho telefônico – Posterior transferência voluntária de valores a terceiros desconhecidos, inclusive com a utilização do limite do cheque especial – Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta – Evento danoso somente ocorreu em razão de conduta acintosamente imprevidente do autor – Excludente de responsabilidade objetiva (art. 14, § 3.º, inciso II, CDC) – Deve o autor assumir as consequências de sua atuação incauta, arcando com o prejuízo material dela decorrente – Dano moral, por consequência lógica, não configurado – Aplicação do disposto no artigo 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça deste Estado, com o acréscimo dos fundamentos declinados neste voto – PRECEDENTES DO TJSP - RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1012755-17.2025.8.26.0405; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Osasco - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/02/2026; Data de Registro: 09/02/2026) – destaquei.

“Apelação. Relação de consumo. Ação Declaratória de Nulidade c/c Indenização por Danos Materiais e Morais. Empréstimos e transferências via PIX decorrentes de golpe. Sentença que extinguiu o processo sem resolução do mérito por ausência de interesse processual. Desnecessidade de prévio requerimento administrativo. Princípio da inafastabilidade da jurisdição (art. 5º, XXXV, CF). Anulação da sentença. Possibilidade de julgamento imediato do mérito (art. 1.013, § 3º, I, CPC). Golpe da falsa portabilidade. Operações realizadas pelo próprio consumidor induzido por terceiro fraudador. Ausência de falha na prestação do serviço bancário. Fortuito externo. Culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, CDC). Inexistência de nexo causal. Improcedência dos pedidos. Tutela provisória revogada. Sentença que extinguiu o processo sem resolução do mérito por ausência de interesse processual, ante a inexistência de tentativa prévia de solução administrativa. Desnecessidade de prévio requerimento extrajudicial. Princípio da inafastabilidade da jurisdição (art. 5º, XXXV, CF). Interesse processual evidenciado, inclusive diante da contestação apresentada pelo réu. Sentença anulada. Causa madura. Julgamento imediato do mérito (art. 1.013, § 3º, I, CPC). Relação de consumo caracterizada. Golpe da falsa portabilidade. Autor que, induzido por terceiro, acessa sua conta e realiza operações financeiras. Ausência de demonstração de falha na prestação do serviço bancário. Fortuito externo. Configuração de culpa exclusiva da vítima. Improcedência dos pedidos. Sentença anulada e ação julgada improcedente. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1020520-21.2024.8.26.0196; Relator (a): Valeria Longobardi; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Franca - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/02/2026; Data de Registro: 05/02/2026) – destaquei.

Dessa forma, inexistindo prova de conduta ilícita imputável ao banco réu e evidenciada a regularidade da contratação mediante biometria facial, a manutenção da improcedência dos pedidos de declaração de inexigibilidade de débito e de indenização por danos morais é medida que se impõe.

Em atenção ao disposto no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios devidos pela apelante para 12% (doze por cento) sobre o valor da causa, ressalvada a suspensão da exigibilidade em razão da gratuidade judiciária concedida.

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

OLAVO SÁ
Relator