



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000031216**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030616-92.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes BANCO PAN S/A e BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelado FERNANDO JORGE PEREIRA DE MELO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do Banco C6 S/A e negaram provimento ao recurso do Banco Pan S/A, e majoraram os honorários advocatícios, V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO KODAMA (Presidente sem voto), DINIZ FERNANDO E DANIEL BLIKSTEIN.

São Paulo, 30 de janeiro de 2026.

**JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1030616-92.2024.8.26.0100

**Apelantes: Banco C6 Consignado S/A e Banco Pan S/A**

**Apelado: Fernando Jorge Pereira de Melo**

**Comarca: São Paulo - Foro Central - 15ª Vara Cível**

**Juíza de 1º Grau: Fabiana Marini**

**Órgão de 2º Grau: 37ª Câmara de Direito Privado**

**Relator: JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO**

**Voto nº 34849**

DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATOS DE CONSUMO – BANCÁRIOS – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c repetição de indébito e indenização por danos morais – Sentença de procedência – Banco Pan S/A – Reconhecimento do erro e fraude na contratação objetada - Inexistência de relação jurídico-contratual – Banco que responde perante o consumidor por atos de correspondentes, seus prepostos, sem prejuízo de eventual direito de regresso - Art. 34 do CDC - Repetição de indébito na forma dobrada por caracterizada conduta contrária à boa-fé objetiva por parte de preposto – Devolução do valor creditado na conta do autor, no caso, descabida – Valor transferido para conta de preposto do banco - Dano moral, nas circunstâncias, caracterizado - Indenização devida - Valor arbitrado condizente com o evento danoso - Banco C6 S/A - Preliminar de cerceamento de defesa, rejeitada – Negativa de contratação – Incidência do CDC, artigo 6º, VIII, e CPC, art. 373, II – Relação contratual comprovada – Contrato digital firmado por meio de biometria facial que na circunstâncias se revela válido – Inteligência do art. 107 do CC, art. 29, §5º da Lei nº 10.931/2004, de redação dada pela Lei nº 13.986/2020, e art. 3º, III da IN 28/2008 – Instituição financeira que se desincumbiu do ônus de provar a contratação geradora do débito – Inexigibilidade e restituição, indevidas – Danos morais – Inexistente – Indenização descabida – Ação improcedente – Decaimento invertido – **Recurso do Banco C6 S/A, provido; e, do Banco Pan S/A desprovido**, e majorados honorários advocatícios (CPC, art. 85, §11) .



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de recursos de apelação interposto contra a r. sentença proferida em 10/04/2025 (fls. 462/467), de relatório adotado, que julgou procedente “os pedidos formulados na inicial para: a) DECLARAR a inexistência de relação jurídica entre o autor e as rés referente aos contratos de empréstimo consignado impugnados; b) TORNAR definitiva a tutela antecipada anteriormente concedida; c) CONDENAR as rés, solidariamente, a restituírem em dobro os valores indevidamente descontados da aposentadoria do autor, a serem apurados em liquidação de sentença (juros contados da citação e correção monetária do desembolso); d) CONDENAR as rés, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) (juros contados da citação e correção monetária da prolação desta sentença). A correção monetária e os juros de mora incidirão conforme o art. 389 e art. 406 do Código Civil, observando as alterações da Lei nº 14.905/2024 e os critérios do direito intertemporal: i) até agosto de 2024: correção monetária pelo INPC-IBGE (Tabela Prática do TJSP) e juros de mora de 1% ao mês; ii) a partir de setembro de 2024: a) IPCA-IBGE, quando incidir apenas correção monetária; b) taxa SELIC, deduzida do IPCA-IBGE, quando incidir apenas juros de mora; c) taxa SELIC, quando incidirem conjuntamente correção monetária e juros de mora. Em razão da sucumbência, condeno[u] as rés ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da condenação”.

Apelo do Banco C6 Consignado S/A (fls. 488/508), arguindo, em preliminar, cerceamento de defesa, visto que houve colheita do depoimento pessoal em audiência de instrução, sem a devida disponibilização da mídia; e, no mérito, alega, em síntese, que o contrato foi “efetuado de dispositivo móvel, considerando a forma de captura da biometria facial utilizada no procedimento de contratação utilizado pelo Recorrente. Além disso, se de fato houve a interferência de terceiros, utilizando-se de má-fé, caberia ao Apelado a guarda de seus documentos pessoais, e a senha de acesso ao aplicativo, que, em tese, é pessoal e intransmissível, como também, a leitura de todas as telas que lhe foram exibidas no momento da contratação”; que “houve transferência bancária por meio de TED para conta de titularidade do Apelado”; que “não se verifica má-fé na conduta do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Recorrente, que, ao receber a solicitação sistêmica tão somente cumpriu sua obrigação contratual, disponibilizando crédito em favor do Requerente”; que “não há que se falar em má-fé do banco que justifique a condenação na devolução das parcelas descontadas em dobro”; que inexistente dano indenizável. Pede provimento do recurso para anulação ou modificação da sentença para improcedência da ação e, subsidiariamente, o afastamento ou redução da indenização por dano moral, a restituição do indébito na forma simples e a devolução do valor disponibilizado na conta bancária do autor.*

Apelo do Banco Pan S/A (fls. 472/485) alegando, em síntese, que *“não pode o requerido se conformar com a indenização por danos morais arbitrada, nem tampouco com a restituição em dobro, tendo em vista, a ausência de má fé do Banco apelante”; que o “arbitramento a título de reparação por danos morais apenas tem o condão de permitir o enriquecimento ilícito da autora, que não sofreu de fato nenhum dano, e certamente se sofreu, não nesta extensão”; que “a recorrida não trouxe qualquer prova do fato constitutivo do direito que alega possuir, especialmente por não poder se presumir o dano sofrido”; que “com relação a fraude apurada pelo perito, o requerido também foi vítima”; que “A nulidade do contrato implica a inexistência de efeitos jurídicos válidos”; que “ambas as partes devem restituir tudo o que foi recebido, sob pena de desequilíbrio e violação do artigo 884 do Código Civil, que veda o enriquecimento sem causa”. Pede provimento do recurso para modificação da sentença com o afastamento ou redução da indenização por dano moral, com incidência dos juros de mora do arbitramento; restituição do indébito na forma simples; e, devolução/compensação do valor creditado na conta de titularidade do apelado.*

Contrarrazões às fls. 522/528 e 529/541.

É o relatório.

Recurso conhecido. Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal. Partes legítimas e regularmente representadas. A apelação, interposta pelo C6 Pan S/A, em 08/05/2025, é tempestiva e preparada (fls. 509/510), e a interposta pelo Banco Pan S/A, em 11/09/2025, é tempestiva e após intimação

para complementação, preparada (fls. 486/487 e 594/595).

A sentença está proferida com a fundamentação que segue copiada: “(...) a controvérsia cinge-se à existência ou não de contratos de empréstimos consignados legítimos, bem como à responsabilidade das instituições financeiras pela eventual fraude. No caso em apreço, incidem as regras constantes no Código de Defesa do Consumidor (CDC), sendo imperiosa a inversão do ônus da prova diante da verossimilhança das alegações da parte autora, bem como sua hipossuficiência técnica e informacional, aplicando-se também a responsabilidade objetiva. O autor é pessoa idosa e de baixa instrução, circunstâncias que o tornam especialmente vulnerável no mercado de consumo, atraindo a incidência não apenas do CDC, mas também do Estatuto do Idoso. Analisando os elementos constantes dos autos, verifica-se que o BANCO PAN reconheceu expressamente a existência de irregularidades nos contratos, tendo afirmado em sua defesa que inibiu as cobranças, realizou baixas dos contratos e estornou os débitos. Tal reconhecimento, por si só, corrobora a tese do autor quanto à inexistência de contratos legítimos com a referida instituição. Quanto ao C6 BANCO, embora alegue a regularidade da contratação digital com biometria facial, os documentos apresentados contêm inconsistências relevantes, como apontado pelo autor em réplica: dados cadastrais incorretos, correspondente bancário de outro estado e discrepâncias no telefone, endereço e estado civil. Tais inconsistências fragilizam sobremaneira a alegação de contratação legítima. A simples captura de biometria facial, sem outros elementos robustos de autenticação, não é suficiente para comprovar a manifestação inequívoca de vontade do consumidor, especialmente considerando as sofisticadas técnicas de fraude digital existentes atualmente. As instituições financeiras, como fornecedoras de serviços, têm o dever de garantir a segurança das transações, não podendo transferir ao consumidor vulnerável o ônus de arcar com prejuízos decorrentes de falhas em seus sistemas. O fato de o autor ter recebido valores em sua conta e os ter transferido para terceiros, seguindo orientações que acreditava serem legítimas, evidencia precisamente o modus operandi dos chamados "golpes do consignado", nos quais fraudadores se passam por funcionários de instituições financeiras para induzir consumidores, especialmente idosos, a erro. O Código de

*Defesa do Consumidor estabelece que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados ao consumidor por defeitos relativos à prestação dos serviços. No caso, há evidente falha na prestação do serviço, seja pela falta de diligência na verificação da legitimidade da contratação, seja pela fragilidade dos mecanismos de segurança empregados. As instituições financeiras são responsáveis pelos atos praticados por seus prepostos e correspondentes bancários, não podendo se eximir da responsabilidade por eventuais fraudes perpetradas com o uso de seus sistemas ou em seu nome. A alegação de culpa exclusiva do consumidor não se sustenta, pois o autor, pessoa idosa e de baixa instrução, agiu de boa-fé ao acreditar estar devolvendo valores creditados por engano, não tendo conhecimento técnico para identificar a fraude. Tampouco se configura a culpa exclusiva de terceiro, pois a fraude só foi possível devido às falhas nos procedimentos de segurança das instituições financeiras. Quanto aos danos materiais, a repetição em dobro do indébito é cabível nos termos do artigo 42, parágrafo único, do CDC, pois restou evidenciada a cobrança indevida de valores não contratados legitimamente pelo autor. O valor a ser restituído corresponde ao dobro de todos os valores descontados indevidamente da aposentadoria do autor, a ser apurado em liquidação de sentença. Com relação aos danos morais, esses se configuram in re ipsa, dada a flagrante violação aos direitos da personalidade do autor, que teve sua subsistência comprometida por descontos indevidos em benefício previdenciário, o que certamente lhe causou angústia, constrangimento e abalo psicológico. Considerando as circunstâncias do caso, a condição de vulnerabilidade do autor como pessoa idosa, a negligência das instituições financeiras e a capacidade econômica das partes, arbitro o valor da indenização por danos morais em R\$ 15.000,00 para cada instituição financeira”.*

Rejeita-se a preliminar de nulidade da sentença por cerceamento de defesa, uma vez que ao contrário do alegado pelo Banco C6 S/A, a mídia da audiência de instrução está disponibilizada às fls. 461.

Sob a alegação de contratações fraudulentas de empréstimos consignados junto ao Banco C6 S/A (contrato nº 010124010170, em 25/04/2023, no



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valor de R\$ 19.068,00, valor liberado de R\$8.842,52,) e ao Banco Pan S/A (contrato nº 373845611-4, em 02/06/2023, no valor de R\$ 9.865,08), ajuizou o autor ação objetivando declaração de inexigibilidade, restituição de valores em dobro e indenização por danos morais.

No caso, por se tratar de relação de consumo, mesmo que por equiparação, incidente é o CDC e a regra de inversão do ônus da prova, consoante art. 6º, VIII, de modo que compete ao banco demonstrar e provar a contratação pela apelante.

O autor apresentou B.O., datado de 11/09/2023, noticiando que *“na data de 25/04/2023, foi feito um depósito de R\$ 8.800,00 de um suposto empréstimo consignado no banco C6 Bank e depositado em sua conta do Banco Itaú ag. 7348 c.c. nº 12121-6, informa que em seguida recebeu uma mensagem que não se recorda por qual canal de comunicação e que na mensagem disponibilizavam uma conta para devolução sendo assim fez um estorno para a conta informada via Pix porém o C6 Bank disse que aquela conta não pertence à instituição, tendo o comunicante caído em um golpe informa ainda que nunca teve conta no C6 Bank”*.

E, aditamento do B.O., datado de 04/10/2023, noticiando que *“entre 15:37 do dia 26/09/2023 e 15:38 do dia 27/09/2023 Foi vítima de golpe conforme descrito abaixo. A vítima informa que houve prejuízo financeiro no valor de R\$26.833,79. Sou aposentado e recebo também a pensão na minha falecida esposa, no dia 25/04/2023 entrou em minha conta do Banco Itaú personalidade agência 7348 conta corrente 001212161 valor de R\$ 8.892,40 referente ao empréstimo consignado que eu não havia solicitado. Uma funcionária do banco Pan me atendeu e me passou os procedimentos para eu fazer a devolução desse consignado eu fiz um depósito no valor dele R\$10.151,00, no dia 20 de abril já tinha entrado na minha conta um valor de R\$1.253,00. Fiz a transferência bancária para a conta indicada por ela Neon pagamentos S/A PI agência 0655 conta corrente 22491635 -1 no dia 27/04/2023 às 15h59. Após alguns dias a mesma funcionária Bianca entrou em contato comigo informando que o banco estava fazendo os procedimentos para finalizar o empréstimo. Ela me encaminhou um link pelo qual fiz uma selfie e precisei aceitar o contrato do empréstimo, pois só assim que o banco conseguiria*

*fazer o cancelamento do empréstimo! No dia 02/06/2023 recebi 2 valores em minha conta no valor de R\$ 9.865,08 e R\$1.325,00, Valores de empréstimos consignados que eu não havia solicitado, a Bianca entrou em contato comigo pelo WhatsApp e me auxiliou a fazer a devolução do valor R\$11.200,00 fazendo uma transferência para a agência 6253 conta corrente 0070119-4 100 realizei a transferência no dia 02/06/2023. No dia 05/06/2023 Recebi um novo valor de empréstimo consignado que eu também não havia solicitado no valor de R\$ 8.076,31 e da mesma forma a Bianca entrou em contato comigo e me auxiliou a fazer a devolução, então no dia 7/06/2023 fiz mais uma transferência no valor de R\$ 8.075,00 para uma conta do banco agência 001 conta corrente 00027072963-3. Recebi dela uma carta informando que os contratos estavam cancelados. Em julho foi descontado do INSS que são os valores dos empréstimos, em agosto ainda consegui falar com ela e ela sempre me auxiliando avisando que o banco iria fazer o cancelamento dos empréstimos e que já estava reconhecido a devolução dos valores até que ela parou de responder. Entre em contato com o banco e eles me informaram que os empréstimos estavam ativos pois não reconhecem as devoluções que foram feitas. Já descontaram 4 parcelas do meu primeiro empréstimo e 3 parcelas dos outros 2 empréstimos. O banco Pan me pediu para eu fazer um BO e me informou que provavelmente eu caí num golpe” (fls. 117/118).*

#### Apelo do Banco Pan S/A

O Banco Pan S/A, em contestação, reconheceu a irregularidade da contratação do empréstimo nº 373845611-4, firmado em **02/06/2023**, no valor de R\$ 9.865,08, a ser pago em 84 parcelas de R\$ 252,00. Pede, no apelo, a devolução do valor disponibilizado ao autor, e insurge-se contra a condenação por indenização por dano moral e repetição do indébito na forma dobrada.

É dos autos que o Banco Pan S/A reconheceu o erro e fraude



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

na contratação objetada, bem como em outros empréstimos firmados em **27/04/2023**, **01/06/2023** e **05/06/2023**, os quais foram cancelados extrajudicialmente, sem alegar inexistência de vínculo com as intermediadoras das operações “Acessoria e Cobrança – Instituição favorecida: Neon Pagamentos S/A” e “Andressa Eloisa Souza de Carva”, beneficiárias das transferências (fls. 90/93).

Neste contexto, somente em razão do vínculo mantido entre o banco réu e suas prepostas, foi possível a ocorrência de fraude e o prejuízo financeiro enfrentado pelo autor.

A responsabilidade pelas consequências da fraude é sim do Banco, e incide de forma objetiva, pois se trata do risco de sua atividade econômica, cujo prejuízo não pode ser repassado à parte ativa, a consumidora equiparada, vítima de fraude.

A questão está sedimentada pelo C. STJ ao editar a Súmula 479: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

O banco é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos, nos termos dos art. 34 do Código de Defesa do Consumidor e, no caso, não nega que Juliana Ferreira da Silva, era funcionária do banco.

Inequívoca a responsabilidade do banco corréu pela escolha daqueles que atuam em seu nome, possibilitando situação como a descrita.

Logo, incontestado é a responsabilidade civil e consumerista do banco réu.

A consequência do reconhecimento da responsabilidade do banco pela fraude engendrada enseja o acolhimento do pedido de inexigibilidade do débito e do de repetição, a tornar as partes ao estado anterior em que se encontravam, de modo a caber restituição do montante que descontou a título de parcelas no benefício previdenciário do autor.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No que tange à repetição do indébito em dobro, é, no caso, mantida por preenchidos os requisitos dispostos no artigo 940 do Código Civil, ou 42 do CDC, já que além dos descontos indevidos, comprovada restou conduta de preposto contrária à boa-fé objetiva, e que desborda para dolo e má-fé.

Rejeita-se a irrisignação do banco apelante quanto à sua condenação a indenizar danos morais, pois, no caso, restou caracterizado o reflexo íntimo ofensivo à honra, já que além da contratação fraudulenta, houve transferência do montante mutuado também de forma fraudulenta, ausentes provas contrárias desses eventos, quadro a amparar o valor arbitrado de R\$15.000,00, não comportando redução.

O valor do dano moral comporta atualização monetária pelo índice IPCA/IBGE, nos termos do parágrafo único do artigo 389, do Código Civil, na alteração promovida pela Lei nº 14.905/2024, desde a data deste julgamento, a do arbitramento (STJ, Súmula 362), e o valor do dano material, desde os desembolsos, ambos os casos, acrescendo-se juros de mora pela taxa SELIC, menos a correção monetária, conforme metodologia e ato do BACEN, consoante os termos do artigo 406, também do Código Civil, na alteração pela Lei nº 14.905/2024, a contar da citação pelo CC, art. 405.

Apelo do Banco C6 S/A.

O Banco C6 S/A, defende a regularidade da contratação, para tanto junta Cédula de Crédito Bancário (CCB) nº 010124010170 (fls. 331/344), prova de vida (fls. 344), laudo da formalização digital (fls. 345/346), demonstrativo de operações (fls. 348/351) e TED no valor de **R\$ 8.841,52, em 25/04/2023** (fls. 354).

O autor, na inicial e em réplica, alega que foi vítima de fraude; que a transação foi realizada por correspondente bancário de Santa Catarina/RS, ao passo que o autor reside no estado do Rio de Janeiro/RJ”; que *“há processos idênticos a este junto aos correspondentes bancários da Requerida, o que*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*demonstra a sua inidoneidade e irresponsabilidade do Banco requerido em permitir tal cenário, falhando com seu dever de vigilância e escolha de prepostos para representar seus produtos financeiros”; e, que os dados do autor, como telefone e endereço constantes no contrato objetado, estão incorretos.*

Apresentou também comprovante de transferência TED, realizada no dia **25/04/2023**, via celular, valor de R\$ 8.477,77 para “Acessoria e Cobrança – Instituição favorecida: Neon Pagamentos S/A”; e comprovante transferência TED, realizada no dia **27/04/2023**, via celular, valor de R\$ 10.151,00 para “Acessoria e Cobrança – Instituição favorecida: Neon Pagamentos S/A”. (fls. 90).

Apresentou ainda extrato da sua conta bancária, que aponta: **“18/04 PIX TRANSF ACESSOR 18/04 9026 1.300,00** - 18/04 ON uber \*UBER1804 5934 39,90 - 18/04 RES APLIC AUT MAIS 1.359,66 18/04 REND PAGO APLIC AUT MAIS 0,05 10,01 - 18/04 SALDO APLIC AUT MAIS 6.266,02 - 19/04 SALDO APLIC AUT MAIS 6.266,02 - 20/04 RSHOP-SOFT ELITE - 20/04 5934 220,00 - **20/04 TED 623.0000BANCO PAN 1.253,00** - 20/04 APL APLIC AUT MAIS 705,23- 20/04 DA NET SERVICOS 6356790 7348 327,78- 10,00 20/04 SALDO APLIC AUT MAIS 6.971,25 24/04 INT PAG TIT 109000010368 4175 2.210,25- 24/04 RES APLIC AUT MAIS 2.210,14 24/04 REND PAGO APLIC AUT MAIS 0,12 10,01 24/04 SALDO APLIC AUT MAIS 4.761,11 - **25/04 PIX TRANSF ACESSOR 25/04 9126 8.477,77** - 25/04 SISPAG UNIAO BR COMP 0603 217,85 - 25/04 PGTO INSS 01669700825 6693 1.236,90 - 25/04 PGTO INSS 02056599621 6693 1.302,00 - **25/04 TED 626.0000BCO C6 CONSI 8.841,52** - 25/04 APL APLIC AUT MAIS 3.120,51- 10,00 - 25/04 SALDO APLIC AUT MAIS 7.881,62 - 26/04 RSHOP-PADARIA TOL-26/04 5934 3,50 - 26/04 SISPAG PIX FINE MUSIC E 9120 100,00 106,50 - 26/04 SALDO APLIC AUT MAIS 7.881,62 - **27/04 PIX TRANSF ACESSOR 27/04 9136 10.151,00** - 27/04 PIX TRANSF DENISE 27/04 9026 150,00 - 27/04 PIX TRANSF LEONILD27/04 9128 150,00 - **27/04 TED 623.0000 BANCO PAN 8.898,64** - 27/04 PIX TRANSF A B PRO 27/04 9122 13.000,00 - 27/04 APL APLIC AUT MAIS 11.544,14 - 27/04 SALDO APLIC AUT MAIS 19.425,76” (fls. 28).

No caso dos autos, a alegada fraude não aproveita ao autor, trata-se de contrato digital, e sobre a expressão de vontade e liberdade de forma nos negócios, o CC, art. 107 estabelece: “*A validade da declaração de vontade não dependerá de forma especial, senão quando a lei expressamente a exigir*”; e, não há exigência legal de forma escrita presencial para os contratos bancários.

Na lição de Sílvio de Salvo Venosa: “*No contrato, a manifestação da vontade é livre, quando não for prescrita uma forma pela lei; ou quando assim não o fazem as próprias partes. Destarte, a vontade no contrato pode manifestar-se verbalmente e por escrito, seja por instrumento particular, seja por instrumento público*” (Direito Civil, Teoria Geral das Obrigações e Teoria Geral dos Contratos, Ed. Atlas, 12ª Ed., pg. 433).

E, Caio Mário da Silva Pereira leciona: “*O elemento formal no direito do contrato não tem importância senão em linha de exceção. Normalmente as convenções se concluem pelo simples acordo de vontades, independentemente de qualquer materialidade que estas revistam. (...) ou expressam a sua vontade por escrito, adotando ora o instrumento particular, ora o público, por comodidade ou segurança. (...) Resumindo: em princípio, os contratos celebram-se pelo livre consentimento das partes, salvo quando a lei impõe, como essencial a obediência ao requisito de forma (Código Civil, art. 107)*” (Instituições de Direito Civil, Vol. III, Contratos, Ed. Forense, 24ª Ed. 2020, pg. 33).

A operação impugnada foi firmada por meio de cédula de crédito bancário, regulada pela Lei nº 10.931/2004, cujo art. 29, de redação dada pela Lei nº 13.986/2020, estabelece: “*A Cédula de Crédito Bancário deve conter os seguintes requisitos essenciais: VI - a assinatura do emitente e, se for o caso, do terceiro garantidor da obrigação, ou de seus respectivos mandatários (...) §5º A assinatura de que trata o inciso VI do caput deste artigo poderá ocorrer sob a forma eletrônica, desde que garantida a identificação inequívoca de seu signatário*”.

E para contratação de empréstimo consignado em benefício previdenciário, estabelece a IN 28/2008: “*Art. 3º Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão por morte, pagos pela Previdência Social, poderão*

*autorizar o desconto no respectivo benefício dos valores referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito concedidos por instituições financeiras, desde que: (...) III - a autorização seja dada de forma expressa, por escrito ou por meio eletrônico e em caráter irrevogável e irretratável, não sendo aceita autorização dada por telefone e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova de ocorrência”.*

E no específico de assinatura por biometria facial, este Egrégio Tribunal de Justiça já se pronunciou favoravelmente a sua admissão como prova de contratação de serviços bancários:

**“CONTRATO - Serviços bancários - Empréstimo pessoal - Transação não reconhecida - Documentos encartados pelo banco que comprovam a existência de relação jurídica entre as partes - Contratação por meio digital e assinatura eletrônica mediante biometria facial - Desnecessidade de pacto escrito e assinado Sentença mantida Recurso não provido\*”** (TJSP, 21ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1004055-60.2020.8.26.0168, Rel. Des. Régis Rodrigues Bonvicino, j. 31/05/2022).

**“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS Empréstimos consignados celebrados em nome da Autora Contratação não reconhecida Apresentação de documentos que comprovam a relação jurídica entre as partes Demonstração das operações por meio eletrônico, autenticadas por biometria facial Transferências de valores para a conta corrente da Autora, não impugnadas Sentença mantida - Recurso não provido”** (TJSP, 38ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1005139-36.2021.8.26.0597, Rel. Des. Mario de Oliveira, j. 03/06/2022).

**“EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. Declaratória c/c obrigação de fazer e indenização por danos morais. Contrato impugnado. Aplicação do CDC. Réu que demonstrou a contratação através de meio eletrônico autenticada por biometria facial.** Comprovada a transferência bancária realizada na conta do autor. Requerido que se desincumbiu de seu ônus de comprovar fatos impeditivos dos direitos do requerente. Art. 373, II, do CPC. Regularidade dos descontos efetivados no benefício previdenciário do demandante. Manutenção da litigância de má-fé do apelante no percentual definido pelo Juízo de origem. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO” (TJSP, 38ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1006210-22.2021.8.26.0032, Rel. Des. Anna Paula Dias da Costa, j. 17/01/2022.

Estabelecidas tais premissas, cabe análise das provas produzidas no caso concreto.

A contratação regular está comprovada por meio da juntada da “Cédulas de Crédito Bancário”, com assinatura eletrônica, firmada com *selfie* – biometria facial –, cuja autenticidade não foi impugnada pelo autor e, comparação com o documento pessoal de fls. 24, confere legitimidade ao autorretrato em questão, e, ainda, pelo comprovante de depósito do valor mutuado na conta corrente do autor (fls. 354).

A operação foi realizada pelo autor, mediante usuário 'internet banking' e da utilização de senhas pessoais e intransferíveis. Como se sabe, cabe ao usuário a responsabilidade pelo sigilo de dados bancários, e da narrativa da inicial, bem como da sucessão do golpe, verifica-se que o autor forneceu informações confidenciais, conduta determinante para a ocorrência do evento.

Em síntese, não houve falha na prestação de serviços bancários decorrente de transação bancária indevida, pois que tal operação só poderia



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ser realizada pelo autor, através do usuário 'internet banking', senhas pessoais e códigos de acesso, ou por pessoa por ele autorizada.

Diante do quadro apresentado, se houve fraude, não é caso de se atribuir responsabilidade à instituição financeira, em razão da operação questionada; constata-se que não houve falha na prestação de serviços por parte do banco e nem fortuito interno a incidir a Súmula STJ 479, e, sim, desídia do cliente, visto que passou informações a terceiro desconhecido, o que caracteriza hipótese que exclui a responsabilidade civil e consumerista da instituição financeira demandada pelos prejuízos de cunho patrimonial, nos termos do disposto no artigo 14, § 3º, inc. II, da Lei nº 8.078/90; a conformação probatória é de culpa exclusiva da vítima quanto ao sigilo de senhas pessoais.

Ademais disso, o fato de a operação ter sido realizada por intermédio do correspondente bancário “**Fontes Promotor Eireli – CNPJ 40.719.573/0001-94**”, o qual tem domicílio diverso da residente do autor e responde a processos por fraude bancária idêntica a dos autos, por si só, não é suficiente para comprovar a ocorrência de fraude realizada pela preposta, na situação ora analisada.

Não consta nos autos, qualquer prova de vínculo do Banco C6 S/A ou de sua preposta “Fontes Promotor Eireli – CNPJ 40.719.573/0001-94” com as terceiras beneficiárias “Acessoria e Cobrança – Instituição favorecida: Neon Pagamentos S/A” e Andressa Eloisa Souza de Carva, cujas transferências, conforme se vislumbra do extrato da conta corrente do autor às fls. 28, iniciaram-se em 18/04/2024, ou seja, antes da formalização do contrato firmado com o Banco C6 S/A, em 25/04/2023.

Desse modo, desincumbiu-se o Banco C6 S/A do seu ônus probatório de comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte ativa (CDC, art. 6º, VIII, e NCPC, art. 373, inciso II), não havendo elementos para acolhimento de qualquer tipo de declaração e de indenização por danos.

O recurso do Banco C6 S/A é provido, seguindo sentença parcialmente modificada, para a improcedência da ação, com inversão do ônus do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

decaimento, com verba honorária no percentual fixado na sentença (10%) mas incidindo sobre o proveito econômico obtido no recurso; e o recurso do Banco Pan S/A é desprovido.

E por ofertadas contrarrazões pelo autor, majoro os honorários advocatícios devidos pelo Banco Pan S/A para 15% (NCPC, art. 85, §11).

Anoto ainda entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente todas as disposições legais discutidas nos autos.

Na temática o Colendo Superior Tribunal de Justiça estabelece que: *“São numerosos os precedentes nesta Corte que tem por ocorrente o prequestionamento mesmo não constando do corpo do acórdão impugnado a referência ao número e à letra da norma legal, desde que a tese jurídica tenha sido debatida e apreciada”* (Rec. Esp. 94.852, SP, Rel. Min. Fontes de Alencar, DJ 13.09.99, pg.1088).

Diante do exposto, pelo meu voto, **dou provimento ao recurso do Banco C6 S/A e, nego provimento ao recurso do Banco Pan S/A, e majoro os honorários advocatícios (CPC, art. 85, §11).**

**JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO**  
**Relator**  
**(assinatura eletrônica)**