



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000310749**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1033858-20.2023.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelado VIRGÍNIA MARIA CONRADO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente) E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 8 de abril de 2026.

**ACHILE ALESINA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Voto** : 41099  
**APELAÇÃO** : 1033858-20.2023.8.26.0577  
**COMARCA** : Foro de São José dos Campos – 4ª Vara  
**APTE.** : Banco C6 Consignado S/A  
**APDO.** : Virginia Maria Conrado (Justiça Gratuita)  
**Interessado** : Diamond Assessoria Financeira Ltda

**Ementa:** Direito civil e do consumidor. Apelação. Empréstimo consignado contratado por meio eletrônico. Alegação de fraude por terceiro. Ausência de nexos causal com a instituição financeira. Reforma da sentença. Recurso provido.

**I. Caso em exame**

1. Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que, em ação declaratória de nulidade contratual cumulada com restituição de valores e indenização por danos morais, declarou inexistente empréstimo consignado, determinou a restituição de valores descontados e condenou solidariamente os réus ao pagamento de indenização por danos morais. A autora alegou ter sido vítima de fraude ao acreditar tratar-se de portabilidade de empréstimo, quando, na realidade, foi contratado novo empréstimo consignado.

**II. Questão em discussão**

2. A questão em discussão consiste em saber: (i) se houve irregularidade ou vício na contratação eletrônica do empréstimo consignado firmado entre a autora e a instituição financeira; e (ii) se existe nexo de causalidade entre a fraude praticada por terceiro e a atuação do banco, a justificar sua responsabilização.

**III. Razões de decidir**

3. A contratação do empréstimo consignado foi formalizada por meio eletrônico, com reconhecimento biométrico e autorização expressa, em conformidade com a Instrução Normativa PRES/INSS nº 138/2022, sendo juntado aos autos o contrato correspondente e comprovada a liberação do crédito na conta da autora.

4. Os elementos constantes do processo demonstram que a autora efetivamente aderiu à contratação, ainda que sob a crença de se tratar de operação de portabilidade, não havendo indícios de irregularidade na formalização do contrato junto à instituição financeira.

5. O pagamento do boleto que originou o prejuízo foi



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

realizado em favor de terceiro (Diamond Assessoria Financeira Ltda.), emitido por instituição diversa e sem qualquer vínculo com o banco apelante, inexistindo nexos causal entre a fraude e a atuação da instituição financeira.

6. A fraude relatada decorre da atuação de terceiro que se apresentou como intermediário financeiro, circunstância que afasta a responsabilidade do banco mutuante, cuja participação limitou-se à formalização regular do contrato e liberação do crédito contratado.

#### IV. Dispositivo e tese

#### 7. Recurso provido.

##### Tese de julgamento:

"1. É válida a contratação de empréstimo consignado realizada por meio eletrônico com reconhecimento biométrico e observância das normas regulamentares aplicáveis.

2. Inexiste responsabilidade da instituição financeira quando a fraude é praticada por terceiro sem vínculo com o banco e sem demonstração de nexos causal entre o evento danoso e a atuação da instituição."

Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 373, I e II; Instrução Normativa PRES/INSS nº 138/2022, arts. 4º, VIII; 5º, II e III; 15, I.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de recurso à r. sentença de fls. 320/324 proferida pelo MM. Juiz de Direito da 4ª Vara do Foro de São José dos Campos, Dr. Pedro Henrique Batista dos Santos, que na ação de nulidade contratual c.c. restituição de valores pagos ajuizada pela apelada, julgou procedentes os pedidos iniciais, nos termos do artigo 487, I, do CPC, para (a) declarar a inexistência da contratação apontada na inicial e condenar as partes requeridas, solidariamente, à devolução dos valores descontados da parte autora em razão da referida contratação, permitido o abatimento de eventual valor creditado em favor da autora e não transferido a terceiros (a ser apurado em liquidação), com correção monetária pela tabela prática do e. TJSP e juros de mora no percentual de 1% ao mês, a contar de cada desconto indevido; (b) condenar as requeridas, de forma solidária, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), acrescido de juros de mora desde o evento ilícito e correção monetária pela taxa SELIC a partir da data da sentença.

Face à sucumbência, condenou as requeridas com o reembolso das custas e despesas processuais e honorários arbitrados em 10% sobre o valor atualizado da condenação, solidariamente.

Recorre o Banco C6 Consignado S/A e busca a reforma da sentença.

Recurso regularmente processado (fls. 343/354) e respondido (fls. 361/366).

É o relatório.

VIRGINIA MARIA CONRADO ajuizou ação face DIAMOND ASSESSORIA FINANCEIRA LTDA e BANCO C6 S/A. Foi contatada pela requerida que propôs a renegociação de uma dívida por meio da portabilidade de empréstimo, prometendo redução no valor devido. Confiando na proposta, forneceu seus dados pessoais para a realização da operação. Contudo, posteriormente constatou que fora contratado, de forma indevida, um novo empréstimo junto ao Banco C6, no valor de R\$ 8.055,85. Afirma que a empresa Diamond enviou dois boletos de R\$ 3.000,00 cada,

tendo quitado apenas o primeiro, em 24/05/2023, e deixado de pagar o segundo ao perceber tratar-se de golpe. Diante do ocorrido, procurou o PROCON, ocasião em que o Banco C6 sustentou a inexistência de fraude, frustrando-se a tentativa de conciliação. Pleiteia, por conseguinte, a declaração de nulidade dos contratos firmados, a inexigibilidade dos débitos e a devolução dos valores pagos (fls. 01/11).

A gratuidade foi deferida e a tutela de urgência indeferida (fl. 39).

Banco C6 Consignado apresentou contestação (fls. 48/76). Defende que, em 23/05/2023, foi emitida em favor da autora a Cédula de Crédito Bancário nº 010124892983, representativa de empréstimo consignado junto ao INSS no valor de R\$ 8.055,85, a ser quitado em 84 parcelas de R\$ 207,03. Sustenta que a contratação ocorreu de forma digital, mediante reconhecimento facial e prova de vida, com liberação do crédito na conta de titularidade da consumidora, e que a operação sempre se referiu a novo empréstimo de livre utilização, não a portabilidade. Destaca que a autora recebeu seis mensagens SMS com informações da operação e que o contrato indicava expressamente a finalidade “livre utilização”. O mútuo se aperfeiçoou com o depósito do valor contratado.

Argumenta que a autora efetuou pagamento de boleto fraudulento, não emitido pela instituição, sem antes validar sua autenticidade no site do banco. Acrescenta que a contratação seguiu integralmente as normas do Banco Central e foi formalizada de modo regular, mediante biometria facial e aceite eletrônico, inexistindo vício de consentimento.

Afirma que a autora não comprovou as alegações e sequer juntou comprovante de residência, o que prejudica o exercício da defesa. Sustenta, por fim, que o alegado golpe não guarda relação com o serviço prestado e requer a total improcedência.

A requerida DIAMOND foi citada por edital (fls. 288/290) e ofertou defesa por negativa geral (fl. 298/299).

Réplica às fls. 303/9. Pedidos de julgamento antecipado (fls. 313/6).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A r. sentença julgou procedente a presente demanda, nos termos já expostos.

Embargos de declaração (fls. 328/333), rejeitados (fls. 336/337).

Recorre o réu Banco C6 (fls. 343/354) alegando, em síntese, a legalidade da contratação pela via eletrônica, tendo a apelada seguido todos os passos necessários.

Alega que DIAMOND nunca foi sua parceira; que, a biometria facial foi regulamentada por instrução normativa expedida pelo próprio INSS, não havendo qualquer ilegalidade.

Também alega que a contratação se deu em 23/05/2023 e o ajuizamento da ação se deu em 27/10/2023, ou seja cinco meses após.

Refuta o dever de devolver valores já que a contratação é plenamente válida.

Alega inexistência de danos morais.

Tece outras considerações sobre as normas incidentes e requer a reforma.

Em contrarrazões, o apelado requer a manutenção da sentença.

É o necessário.

A ação versa sobre eventual fraude bancária, já que a autora, contatada por representante financeiro, entendeu se tratar de uma portabilidade de dívida já existente e não de um novo empréstimo.

Em relação à contratação firmada entre as partes (fls. 77/93), afirma o apelantes que não houve qualquer irregularidade na contratação referente ao contrato de nº 010124892983, firmado em 23/05/2023, de modo digital, no valor de R\$ 8.055,85, para pagamento em 84 parcelas de R\$ 207,03, cujo valor foi disponibilizado na conta da autora (fls. 94).

Deve ficar claro que o contrato foi realizado em 23/05/2023, o que atrai a incidência da Instrução Normativa PRES/INSS nº 138 de 10 de novembro de 2022, que revogou expressamente a Instrução Normativa INSS/PRES nº 28 de 2008, com vigência imediata.

Ainda que não se tratasse de relação de consumo, caberia ao réu provar os fatos desconstitutos do direito da autora, conforme art. 373, inciso II do CPC.

Nesse passo, o réu juntou o contrato impugnado a fls. 95/102.

Os dados indicados são exatamente os mesmos relativos ao número do contrato, valor mutuado, valor liberado, data, vencimentos e parcelas.

Além disso, está claro que houve a liberação do dinheiro na conta bancária da autora, conforme fls. 94, no total de R\$ 8.055,85 o que está em conformidade ao que consta no contrato.

Ou seja, esse documento comprova que o valor disponibilizado à autora é exatamente o mesmo que consta no extrato de averbação do INSS e que foi realizada a transferência no mesmo dia ao da averbação (fls. 29).

Mais relevante, o documento comprova de maneira cabal que o dinheiro foi efetivamente transferido para a conta da autora, o que se comprova a fls. 94.

A autora alegou que queria uma portabilidade de outro empréstimo e não um empréstimo novo, o que demonstra que fora ela, de fato, quem contratou.

Nesse passo, ao que se entende do caso em apreço, a fraude não foi perpetrada pelo banco, mas sim por terceiro que se passou por representante financeiro do banco (DIAMOND ASSESSORIA FINANCEIRA LTDA).

Veja, o contrato entabulado entre as partes é claro “EMPRÉSTIMO CONSIGNADO” (fl. 77) e traz a seguinte finalidade:

### **5.5 Finalidade do Crédito : [X] Livre Utilização.**

Não está assinalado Portabilidade de Crédito.

Não fora isso, o boleto que a autora realizou o pagamento não foi emitido pelo C6 Bank, conforme pode-se apurar do comprovante de pagamento de fl. 27.

O boleto foi emitido pelo Banco Santander e teve como favorecido Diamond Assessoria Financeira Ltda.

Ora, a autora no momento do pagamento não se atentou que, de forma alguma, aquele pagamento estaria relacionado ao Banco C6, restando óbvio que, se não foi pago ao Banco C6, seria impossível este amortizar a dívida lá realizada, pois não recebeu o valor.

Portanto, quanto a esse fato, não existe qualquer nexo de causalidade entre o boleto que a autora alega ter sido fraudado e o réu, Banco C6.

Poderia, sim, haver alguma forma de intersecção em relação ao Banco Santander, mas essa instituição sequer faz parte do polo passivo.

A autora juntou conversas realizadas via aplicativo de celular, fls. 26, na tentativa de comprovar suas alegações.

Entretanto, referida conversa traz número de celular de pessoa física, não identificada, sem qualquer indicação efetiva de procedência, não sendo nem mesmo certa a origem, já que se trata apenas de frases soltas, sem demonstrar vínculo com o banco réu.

Embora haja presunção favorável ao consumidor, aqui não pode haver presunção alguma, pois tal documento sequer pode ser admitido como prova.

O banco réu, Banco C6, figurou como mutuante, credor. Apenas isso, pois o contrato foi firmado com essa instituição.

Quanto às demais alegações da autora, como boleto fraudado, mensagens fraudadas, não há nexo causal, de modo que não

cabe estender a responsabilidade ao banco réu.

Não foi qualquer preposto ou intermediadora do banco que orientou a autora a realizar o pagamento do boleto e nem a ele foi direcionado o crédito, não havendo relação alguma entre o réu e esses fatos.

Quanto ao contrato, que é o único ponto que pode ser efetivamente vinculado ao banco réu, algumas considerações devem ser realizadas.

O contrato foi realizado na forma eletrônica, o que é expressamente permitido tanto para a reserva de margem consignável como para o empréstimo consignado tradicional, nos termos do art. 4º, inciso VIII, do art. 5º, incisos II e III e do art. 15, inciso I, todos da Instrução Normativa PRES/INSS nº 138 de 10 de novembro de 2022.

Confira-se:

**Art. 4º Para os fins desta Instrução Normativa, considera-se:**  
(...)

**VIII - reconhecimento biométrico: rotina que permite confirmar a operação realizada pelo beneficiário junto às instituições consignatárias acordantes, garantindo a integridade e não repúdio das informações, a autenticidade, e a titularidade a partir de ferramentas tecnológicas de captura biométrica, cujos requisitos técnicos serão definidos pela Dataprev**  
(...)

**Art. 5º A averbação da contratação de crédito consignado pelo titular do benefício ocorrerá desde que:**  
(...)

**II - o desconto seja formalizado por meio de contrato firmado e assinado, com uso de reconhecimento biométrico, apresentação do documento de identificação oficial, válido e com foto, e Cadastro de Pessoa Física - CPF, junto com a autorização da consignação tratada no inciso III**

**III - a autorização da consignação seja dada de forma expressa, assinada com uso de reconhecimento biométrico, não sendo aceita autorização dada por ligação telefônica e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova da ocorrência**  
(...)

**Art. 15. Os beneficiários, sem limite de idade, poderão constituir RMC para utilização de cartão de crédito e RCC para utilização do cartão consignado de benefício, observados os seguintes critérios pela instituição consignatária acordante:**

**I - a constituição de RMC/RCC está condicionada à solicitação formal firmada pelo titular do benefício, por reconhecimento biométrico  
(...)**

Não bastasse, o art. 35, inciso VIII da mesma Instrução Normativa estabelece:

**Art. 35. É vedado às instituições consignatárias acordantes ou seus correspondentes bancários:  
(...)**

**VIII - enviar o comando de averbação para efetuar descontos no benefício previdenciário e/ou efetuar depósito na conta bancária do beneficiário decorrentes de contratação irregular de crédito consignado, não autorizada na forma prevista nos incisos II e III do art. 5º (reconhecimento biométrico)**

Já no 1º, § 1º e no art. 38, § 1º constou:

**Art. 1º. § 1º Para operacionalizar o crédito consignado, as instituições deverão celebrar Acordo de Cooperação Técnica - ACT com o INSS e contrato com a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência – Dataprev.  
(...)**

**Art. 38. § 1º A implementação das alterações nos contratos das operações de crédito, no que se refere à contratação com uso do reconhecimento biométrico, conforme previsto no inciso VIII do art. 4º, nos incisos II e III do art. 5º e no inciso I do art. 15, ocorrerá em 60 (sessenta) dias, a partir da data de publicação desta Instrução Normativa.**

Ou seja, as instituições financeiras não tiveram escolha a não ser cumprir a determinação governamental e proceder às adaptações necessárias, inclusive com a celebração de Acordo de Cooperação Técnica com o INSS e com a Dataprev para a integração dos sistemas, como disposto ao longo de toda a mesma Instrução Normativa.

Ainda, dispõe o art. 5º, inciso VIII:

**Art. 5º A averbação da contratação de crédito consignado pelo titular do benefício ocorrerá desde que:**

(...)

**VIII - seja efetivada no Estado (Unidade da Federação - UF) em que o benefício é mantido.**

Portanto, o âmbito geográfico permitido para a validade do contrato é a unidade da federação (estado) na qual o benefício previdenciário está ativo, seja ou não o local do domicílio do beneficiário.

Sendo assim, a geolocalização indicada no contrato (-23.1555037 -45.9036737) devidamente consultada por este relator junto ao buscador Google Maps, demonstrou de forma cabal que o contrato foi realizado na Rua São Benedito - CEP 12.212-530, exatamente o endereço residencial da autora (cf. fl. 12)

Sendo suficiente que o contrato seja realizado na mesma unidade da federação em que o benefício está ativo, conforme já exposto em razão da Resolução nº 138/2022 do INSS, nada há de irregular.

Ainda no que tange à validade do contrato, existe mais uma porta de segurança que é o portal [gov.br](http://gov.br).

Trata-se de uma plataforma instituída pelo governo federal para a centralização dos serviços públicos e para a qual o cidadão deve se cadastrar, com senha e reconhecimento biométrico, além de todos os dados pessoais.

É nesse portal que o beneficiário realizará o bloqueio ou o desbloqueio do próprio benefício previdenciário para que possa realizar operações de crédito.

Se o beneficiário não tiver uma conta cadastrada no portal, deverá obrigatoriamente agendar um atendimento presencial em uma APS (Agência da Previdência Social) para realizar o procedimento.

Confira-se:

**Art. 8º O bloqueio dos benefícios elegíveis para averbação do crédito consignado é realizado:  
(...)**

**§ 6º Observado o disposto nos §§ 1º e 3º a 5º, o beneficiário poderá autorizar o desbloqueio do benefício, na forma do § 7º:**

**I - a partir do 91º (nonagésimo primeiro) dia contado da concessão (DDB), na hipótese do inciso I do caput**

**II - a qualquer tempo, nas hipóteses dos incisos II, III e IV do caput**

**§ 7º Conforme o nível de acesso à conta "gov.br", o titular do benefício poderá autorizar o bloqueio ou o desbloqueio do benefício:**

**I - por meio de serviço eletrônico com acesso autenticado, conforme canais remotos disponibilizados pelo INSS, se detentor do nível prata ou ouro, de acordo com o estabelecido na Portaria DIRBEN/INSS nº 929, de 24 de setembro de 2021**

**II - por intermédio de atendimento presencial na APS, mediante apresentação do documento de identificação e CPF, previamente agendado pela Central 135 ou APS.**

Ou seja, a efetivação de contratos de empréstimo somente é possível se o próprio titular da conta realizar o desbloqueio do benefício, depois de acessar o portal por meio de reconhecimento biométrico, o que torna praticamente impossível a fraude ou, ainda, depois de comparecer a uma agência e solicitar o desbloqueio para o específico fim de realizar um empréstimo.

Admitir que o portal gov.br possa ser objeto desse tipo de fraude, por simples alegações sem provas, não é possível, pois se trata de uma plataforma desenvolvida, administrada e mantida pelo governo federal e com dados sensíveis de todos os cidadãos brasileiros.

Não se nega que exista a possibilidade de fraude.

Porém, nesse caso, o ônus da prova é de quem alega e, no caso, é da autora, nos termos do art. 373, inciso I do CPC.

No mesmo sentido, não é possível admitir que alguma irregularidade possa ocorrer no procedimento presencial de desbloqueio na APS, se for o caso, sem que haja prova.

Afinal, trata-se de serviço público e, como tal, goza da presunção de foi prestado da maneira correta, cabendo ao interessado e eventual prejudicado provar o contrário.

A Instrução Normativa vigente ainda admite a portabilidade do crédito, a cessão do crédito e o refinanciamento pelo devedor, como não poderia deixar de ser, já que são operações admitidas pelo Banco Central e pelo direito, como está expresso nos artigos 11, 13 e 14.

Portanto, o conjunto probatório é favorável ao banco réu, pois o contrato é válido e cumpre os requisitos insculpidos na norma vigente.

Some-se a tudo isso o fato de a autora não ter negado a contratação, pois, em verdade, alega que realizou a contratação pensando se tratar de uma portabilidade.

Portanto, no que se refere ao banco C6, apelante, o que se constata é que o contrato foi formalizado de forma legal, clara e sem vícios.

A questão referente ao pagamento de boleto bancário fraudado, deve ser imposta à corré DIAMOND que foi beneficiada pelo boleto.

Portanto, a responsabilidade e condenação de devolução do valor do boleto deve recair sobre a corré DIAMOND ASSESSORIA FINANCEIRA LTDA, apenas.

Assim como o pagamento de indenização por danos morais.

Isto porque, como já esclarecido acima, inexistente nexos causal entre o apelante e a fraude alegada, sendo esta única e exclusivamente imputada à corré DIAMOND ASSESSORIA FINANCEIRA LTDA, que deverá arcar com a condenação imposta em sentença em sua integralidade.

Afasta-se pois a responsabilidade solidária.

Fica mantida a contratação do empréstimo.

Os ônus da sucumbência devem ser revistos.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Arcará a corré DIAMOND ASSESSORIA FINANCEIRA LTDA, com os ônus sucumbenciais em sua integralidade, e honorários de advogado arbitrados em 10% do valor da condenação.

**Ante o exposto, DÁ-SE PROVIMENTO ao recurso.**

**ACHILE ALESINA**

**Relator**