



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000105477

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1036175-93.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelado MARIA VALDETE DE SOUSA LUZ (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

**MARCO PELEGRINI**  
Relator  
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 15019

APELAÇÃO Nº 1036175-93.2025.8.26.0100 – São Paulo

APELANTE: Banco C6 Consignado S/A

APELADO: Maria Valdete de Sousa Luz

JUIZ: Carlos Eduardo Vieira Ramos

*Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais e materiais.*

*Sentença de parcial procedência.*

*Apelação – Banco réu que recorre sustentando a regularidade da contratação, realizada mediante biometria facial e geolocalização, com efetivo crédito do valor em conta de titularidade da autora - Alega culpa exclusiva da vítima e de terceiros (“golpe da falsa central”), caracterizando fortuito externo.*

*Razões de decidir – Relação de consumo – Inversão do ônus da prova que não isenta a autora de demonstrar a verossimilhança de suas alegações – Instituição financeira que se desincumbiu de seu ônus, comprovando a regularidade da contratação – Instrumento contratual gerado eletronicamente com assinatura digital e geolocalização compatível com o endereço da autora – Comprovante de transferência (TED) que demonstra o crédito do valor de R\$ 32.510,69 na conta de titularidade da autora – A autora admite na inicial e em boletim de ocorrência que realizou, por vontade própria, transferências para terceiros estranhos à relação bancária induzida por estelionatários – Falha na prestação de serviços do banco não configurada – Fortuito externo e culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, do CDC) – Rompimento do nexo de causalidade - Ausência de falha na prestação de serviço pela instituição financeira - Inexistência do dever de indenizar.*

*Sentença reformada.*

*RECURSO PROVIDO.*

Adota-se o relatório da sentença (fls. 714/731), que julgou **parcialmente procedentes** os pedidos deduzidos em “ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais e materiais” proposta por **Maria Valdete de Sousa Luz** contra **Banco C6 Consignado S/A**, para declarar a inexigibilidade do contrato de empréstimo, condenar o banco à restituição de valores e ao pagamento de R\$ 3.000,00 a título de danos morais, sob o fundamento de fortuito interno por vazamento de dados.

Apelou o banco réu (fls. 749/763), sustentando a validade da contratação, comprovada por biometria facial e crédito em conta. Argumenta

que a autora foi vítima de engenharia social ("golpe da falsa central"), tendo transferido os valores voluntariamente a terceiros, o que configura culpa exclusiva da vítima e rompe o nexo causal, afastando a responsabilidade da instituição financeira.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 792/795).

Recurso tempestivo e devidamente preparado (fls. 764/765).

**É o relatório.**

**Decide-se.**

Estão reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, razão pela qual o presente recurso deve ser **conhecido e recebido** em seus regulares efeitos.

Destaca-se que ao caso em análise são aplicáveis as normas principiológicas e cogentes da Lei 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), concepção jurídica esposada pela **Súmula 297 do STJ**: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras."

Nesse contexto, havendo alegação da consumidora de que não contratou o serviço ou de que este não foi corretamente prestado, incumbe à instituição financeira apelada provar a regularidade dos atos praticados, por força do disposto no artigo 6º, VIII, do CDC.

No caso em tela, **a instituição financeira demonstrou a regularidade da relação jurídica contratual**, apresentando a Cédula de Crédito Bancário nº 90143995042 gerada eletronicamente (fls. 636/657), contendo a assinatura digital da autora mediante **biometria facial** (fls. 636), bem como o **comprovante de transferência** dos recursos para a conta de titularidade da autora (fls. 29).

A contratação por meio eletrônico, mediante captura de biometria facial (selfie) e geolocalização, é procedimento válido e amplamente aceito na prática bancária atual. O Protocolo de Assinatura e a geolocalização apresentados pelo banco indicam que a operação foi realizada em local **compatível com o domicílio da autora**.

Mais importante ainda é a prova do efetivo proveito econômico.

O banco réu comprovou a realização de transferência (TED/PIX) no valor de R\$ 32.510,69 para a conta corrente de **titularidade da autora** (fls. 29). A própria autora confirma o recebimento deste valor em sua inicial.

A fraude narrada ("golpe da falsa central" ou "falsa portabilidade") ocorreu em momento posterior à regular contratação e disponibilização do crédito. A autora, ludibriada por terceiros via WhatsApp (que não utilizavam canais oficiais do banco), realizou transferências voluntárias para pessoa física e jurídica ("Bruna Rodrigues da Silva e "Kaik Martins Lima") estranhas à relação

contratual, conforme comprovantes de fls. 32/36.

Ademais, **não há nexos causal entre a conduta do banco apelante e o dano suportado**. O banco cumpriu seu dever ao disponibilizar o crédito contratado na conta da cliente. O fato de a autora ter transferido esses valores a golpistas caracteriza **culpa exclusiva da vítima e de terceiros**, excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC. Não há evidência cabal de que o vazamento de dados tenha partido do banco réu, sendo notório que dados cadastrais circulam por diversos meios, facilitando a engenharia social aplicada pelos estelionatários.

Se a vontade da apelada não era a de contratar, caberia a ela tomar as providências no sentido da imediata restituição do valor depositado em sua conta diretamente ao banco credor, através de canais oficiais, e não realizar transferências a terceiros desconhecidos.

A corroborar o entendimento que aqui se vai esposar, destaca-se julgado do Superior Tribunal de Justiça:

“RECURSO ESPECIAL. AÇÃO ANULATÓRIA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. (...) 2. **EMPRÉSTIMO EFETIVAMENTE FIRMADO E RECEBIDO**. NÃO COMPROVAÇÃO DE NENHUM VÍCIO A ENSEJAR A NULIDADE DO NEGÓCIO JURÍDICO (...) 3. VEDAÇÃO AO COMPORTAMENTO CONTRADITÓRIO (...) 5. RECURSO ESPECIAL A QUE SE NEGA PROVIMENTO.

(...) Ocorre que o Banco Apelado comprovou que o valor contratado foi efetivamente creditado na conta-corrente do Apelante, f. 89, fato por ele não refutado, hipótese em que a jurisprudência dos Tribunais de Justiça tem relativizado a formalidade supramencionada, preservando a existência de negócio jurídico firmado segundo o princípio da boa-fé, mormente porque se a vontade do Apelante não era a de contratar o aludido empréstimo, a ele caberia tomar as providências no sentido da imediata restituição do valor depositado na sua conta. (...) **Ao aceitar o depósito do numerário, o Apelante revela seu comportamento concludente, o que o impede de questionar os descontos das respectivas parcelas do empréstimo, por aplicação da teoria do venire contra factum proprium, que veda o comportamento contraditório.** Comprovada a perfectibilização do negócio, com o pagamento do importe correspondente ao mútuo em favor do beneficiário, são devidos os respectivos descontos em seus proventos de aposentadoria,

referentes às parcelas do empréstimo contratado, fato que não configura ato ilícito, tampouco atrai o dever de indenizar ou a repetição do indébito, como acertadamente decidiu o Juízo.” (Recurso Especial nº.1.780.205 – PB (2018/0300650-4. Rel. Min. Marco Aurélio Bellize, julgado: 18.12.2018, DJe 18/12/2018). (g.n.)

Assim, a contratação foi válida e o numerário foi entregue. O prejuízo advindo da transferência voluntária a fraudadores configura fortuito externo, não inserido no risco da atividade bancária do apelante.

**Diante do conjunto de evidências (instrumento contratual assinado digitalmente, geolocalização compatível e, sobretudo, o crédito em conta de titularidade da autora) deve ser reconhecida a validade do negócio e afastada a responsabilidade da empresa ré.**

No mesmo sentido, destaca-se julgado desta 12ª Câmara:

“CONTRATO BANCÁRIO. CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO. IMPROCEDÊNCIA DA AÇÃO. RECURSO DA PARTE AUTORA. I. Caso em Exame. A parte autora nega ter autorizado a contratação de um cartão de crédito consignado. O réu exibiu o contrato e defende a validade da contratação. II. Questão em Discussão. 1. A questão em discussão consiste em verificar a licitude dos descontos consignados em benefício previdenciário. 2. Também se discute danos materiais e morais de responsabilidade da instituição financeira ré. III. Razões de Decidir e tese. Contratação comprovada. O réu comprovou a origem da dívida pela exibição de contrato assinado pessoalmente, em agência bancária, mediante uso de senha em terminal de autoatendimento. Os documentos exibidos pelo réu, dadas as demais circunstâncias, enfraquecem a narrativa da petição inicial. A inversão do ônus da prova não se aplica, pois a alegação da parte autora carece de verossimilhança. Recurso não provido.”

(TJSP; Apelação Cível 1001469-74.2024.8.26.0438; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Penápolis - 2ª Vara; Data do Julgamento: 23/09/2025; Data de Registro: 23/09/2025).

**Portanto, a partir da análise da documentação apresentada, não há outra conclusão possível, senão a de que a instituição financeira demonstrou a regularidade da relação jurídica e a inexistência de falha na prestação de seus serviços, sendo de rigor a improcedência da demanda também em relação**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
12ª Câmara de Direito Privado

**ao Banco C6 Consignado S/A.**

Diante do provimento do recurso e da conseqüente improcedência total da ação, inverte-se o ônus da sucumbência. A autora arcará com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios em favor do patrono do apelante, os quais devem ser fixados em 15% sobre o valor atualizado da causa, já considerado o trabalho recursal (art. 85, §11, CPC), observada a gratuidade de justiça concedida à autora.

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Sendo assim, **ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.**

Destarte, pelo meu voto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso para julgar a ação improcedente.

**MARCO PELEGRINI**  
Relator