



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000056353

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1045502-60.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante CLEIDE DE OLIVEIRA PINTO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO C6 CONSIGNADO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) 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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA E FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo nº: 1045502-60.2023.8.26.0576

Classe Assunto: Apelação Cível - Bancários Com Revisão

Apelante: Cleide de Oliveira Pinto

Apelado: Banco C6 Consignado S/A

Origem: 5ª Vara Cível do Foro de São José do Rio Preto

Voto nº 6990

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO ANULATÓRIA DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA. BIOMETRIA FACIAL E GEOLOCALIZAÇÃO. ALEGAÇÃO DE FRAUDE POR TERCEIROS. FATO EXCLUSIVO DE TERCEIRO. AUSÊNCIA DE ILÍCITO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME: Recurso de apelação interposto pela autora contra sentença que julgou improcedente ação anulatória de empréstimo consignado cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

A questão em discussão consiste em definir se há prova suficiente da validade da contratação eletrônica do empréstimo consignado.

III. RAZÕES DE DECIDIR

(1) Reconhece-se a incidência do Código de Defesa do Consumidor na relação jurídica, competindo à instituição financeira demonstrar a regularidade da contratação, diante da alegação de fato negativo pela consumidora.

(2) O banco comprova a contratação mediante apresentação da cédula de crédito bancário com assinatura digital, biometria facial e dados de geolocalização compatíveis com o endereço informado pela autora.

(3) A própria autora admite, em réplica, o recebimento dos valores do empréstimo em sua conta bancária, bem como o posterior repasse a terceiros, em contexto de fraude.

(4) A fraude sofrida decorre da atuação de terceiros estranhos à cadeia de fornecimento, após o fornecimento voluntário de documentos e validação eletrônica pela própria autora.

(5) Caracteriza-se fato exclusivo de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, inexistindo nexos causal entre a conduta da instituição financeira e o dano alegado.

IV. DISPOSITIVO

Recurso desprovido.

Vistos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de recurso de apelação interposto pela parte autora, contra a r. sentença proferida às fls. 263/265, cujo relatório se adota, que julgou a demanda improcedente.

Em suas razões recursais (fls. 268/272), a parte autora sustenta que desconhece o empréstimo e foi vítima de um golpe; mesmo o valor tendo sido creditado na conta da apelante, lhe foi mandado um boleto para pagamento pelos próprios fraudadores para ser creditado a favor dos estelionatários, de forma que a apelante não se beneficiou do valor creditado em sua conta. Alega que pagou o boleto que enviaram para ela, acreditando que ficaria livre do empréstimo e do cartão consignado Daycoval. Destaca que foi vítima de duas fraudes de uma só vez, visto que foi feito um empréstimo em seu nome e posteriormente emitido um boleto em favor da ASF Consultoria. Defende a responsabilidade objetiva da instituição financeira e reitera os pleitos iniciais.

Contrarrazões a fls. 273/284, pelo desprovimento do recurso.

Recurso tempestivo e isento de preparo, ante a gratuidade concedida na origem (fls. 264).

É a síntese do necessário.

Fundamento e decido.

Trata-se de ação anulatória de empréstimo consignado com repetição de indébito e indenização por danos morais ajuizada por CLEIDE DE OLIVEIRA PINTO em face de BANCO C6 CONSIGNADO S/A.

Em suma, narrou a parte autora (fls. 1/11), que recebe mensalmente benefício previdenciário e, no mês de agosto de 2023, notou que estava sendo descontado um valor de R\$ 175,00 de sua aposentadoria, porém, não tinha conhecimento do que se tratava, então decidiu ir até uma agência do INSS e lhe fora informado que tinha um empréstimo consignado com a ré. Assevera que a autora não reconhece o referido empréstimo de R\$ 14.700,00, dividido em 84 parcelas de R\$ 175,00 e não autorizou os descontos de parcelas. Afirma que os valores a título de empréstimo consignado jamais foram creditados na conta bancária da autora. Por isso, requereu a anulação do contrato de empréstimo consignado, a condenação da ré ao pagamento da repetição dobrada do indébito e ao pagamento de indenização por danos morais.

Em sede de contestação (fls. 37/56), em apertada síntese, a ré defendeu a existência de regular contratação do empréstimo consignado, a qual ocorreu de forma eletrônica.

Em réplica, a parte autora afirmou que descobriu fatos novos (fls. 187/195).

Destaca que foi vítima de fraude envolvendo a ASF Financeira LTDA, Banco Daycoval e Banco C6. Aponta que o valor que foi creditado na conta da requerente, no Banco do Brasil e no mesmo dia foi debitado para a empresa ASF CONSULTORIA FINANCEIRA, pago através de um boleto bancário. Relata que contratou cartão de crédito com o Banco Daycoval, porém posteriormente descobriu que se tratava de cartão de crédito consignado; desesperada, ao ver os descontos em sua aposentadoria, entrou em contato com a financeira ASF Consultoria LTDA, que foi onde a requerente havia contratado o cartão de crédito, a qual pediu para cancelar o cartão e o empréstimo consignado indevido descontado em sua aposentadoria. Alega que a empresa disse a autora que para o cancelamento teria que pagar ao banco uma multa de R\$ 6.000,73; disseram que ia ser creditado para ela um valor de R\$ 6.732,73, que foi exatamente o valor do empréstimo consignado da C6 e ela deveria ir ao Banco do Brasil que o dinheiro estaria lá para ela pagar o boleto. Assevera que pediram para fazer o reconhecimento facial e enviar fotos dos documentos pessoais, foto do cartão do Banco do Brasil da conta poupança para que fosse efetuado o cancelamento do cartão consignado Daycoval S/A, o que foi feito pela autora.

A r. Sentença julgou a demanda improcedente.

A questão central está em identificar se há, ou não, prova segura de que há negócio jurídico válido.

A tese da parte requerente é de que não realizou a contratação do empréstimo consignado.

A relação entre as partes é de consumo (arts. 2º e 3º do CDC), figurando a parte autora como destinatária final dos serviços bancários fornecidos pela parte ré.

A parte autora alega fato negativo. Desta forma, considerando a hipossuficiência do consumidor e a melhor aptidão para produção da prova (art. 6º, VIII, CDC e art. 373, §1º do CPC), incumbia a parte ré a comprovação do fato positivo, qual seja, a regular contratação do empréstimo em discussão.

Veio aos autos a “*CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO EMPRÉSTIMO COM DESCONTO EM FOLHA DE PAGAMENTO*” (fls. 57/72), com assinatura digital, coleta de biometria facial (fls. 70) e geolocalização (fls. 72).

Além disso, a partir da réplica a parte autora passou a admitir que recebeu os valores em conta (fls. 92) e posteriormente remeteu os valores a terceiros (fls. 198).

No que diz respeito à forma de contratação digital, consigna-se, desde já, que a contratação eletrônica é permitida, conforme artigo 3º, inciso III, da Instrução Normativa do INSS nº 28/2008, alterada pela Instrução Normativa nº 39/2009: “*Art. 3º Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão por morte, pagos pela Previdência Social,*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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”.

Observo que houve a alteração da causa de pedir em réplica. Em petição inicial a parte autora havia afirmado que não tinha recebido os valores; em réplica, afirmou que recebeu os valores, porém enviou a terceiros.

Apesar da evidência de que a autora foi vítima de fraude (fls. 210/221 – fls. 196/198 e 210/221), denota-se que não há ilícito imputável a parte apelada.

O contrato apresentado possui elementos indicativos de que foi a autora que concluiu a contratação.

Nota-se que a apelante enviou uma série de documentos pessoais a estelionatário (documento pessoal frente e verso, comprovante de residência e fotografia do cartão). Tais documentos presumivelmente foram utilizados por estelionatários para dar início a contratação, no entanto, foi enviado link para que a autora confirmasse a contratação (fls. 211) e há evidência de que ela anuiu, tanto é assim que a geolocalização coletada (fls. 72) condiz perfeitamente com o endereço informado na inicial.

Ou seja, a autora – ludibriada por terceiros – forneceu todos os elementos suficientes para a contratação e ao final realizou a conclusão do contrato.

Desta forma, tenho que não há ilícito imputável a requerida, pois adotou mecanismos padrão de verificação de identidade e de segurança.

Por conseguinte, tenho que o caso se encaixa como fato de responsabilidade exclusiva de terceiro e da vítima (art. 14, §3º, II, CDC).

Leciona Bruno Miragem que: *"Trata-se, como se deduz, de outra hipótese de rompimento do nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor, pelo advento de outra conduta que, tendo sido realizada, demonstra-se que tenha dado causa ao evento danoso. No caso, a conduta que vem a causar o dano, afastando por isso a relação de causalidade com respeito ao comportamento do fornecedor, é a conduta do próprio consumidor que tenha sido vítima do dano (culpa exclusiva da vítima) ou de qualquer outro terceiro com a mesma característica"* (**Curso de Direito do Consumidor**, 8ª Ed, São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 499).

Trata-se, *in casu*, de terceiro totalmente alheio a cadeia de fornecimento. Diante disso, entendo ser o caso de afastar a responsabilidade da apelada, por inexistir nexo

causal entre sua conduta e o dano sofrido pelo consumidor.

Enfim, diante do acervo probatório existente nos autos, tenho que há elementos suficientes da validade da contratação, não havendo substrato para a responsabilização civil da apelada.

Em casos semelhantes:

*"DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. APELAÇÃO DESPROVIDA. I. Caso em Exame 1. Recurso de Apelação contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de declaração de inexigibilidade de contrato de empréstimo consignado, devolução em dobro dos valores descontados e indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste, preliminarmente (i) na ausência de interesse processual da apelante, ante supostos indícios de advocacia predatória, (ii) na nulidade da sentença por cerceamento de defesa, ante a ausência de realização de perícia digital, e, no mérito (iii) na validade da contratação de empréstimo consignado celebrado entre as partes. III. Razões de Decidir 3. Há interesse processual da apelante, pois a distribuição de diversas ações não configura abuso de direito ou fraude, e a alegação de descontos indevidos demonstra a necessidade da tutela jurisdicional. 4. Não houve cerceamento de defesa, uma vez que o julgamento antecipado do mérito é cabível quando a prova documental é suficiente para a formação do convencimento do magistrado. 5. O conjunto probatório apresentado pelo apelado, incluindo a Cédula de Crédito Bancário, comprovante de TED, fotografia ("selfie"), documento de identidade e trilha de auditoria digital, foi considerado suficiente para demonstrar a efetiva celebração do negócio jurídico pela apelante. 4. A interpretação do Tema 1061 do STJ pela apelante é equivocada, pois o ônus de provar a autenticidade não se exaure na perícia, podendo ser demonstrado por meios de prova legais ou moralmente legítimos. IV. Dispositivo e Tese 5. Apelação desprovida. Tese de julgamento: 1. A trilha de auditoria digital constitui meio de prova legal apto a demonstrar a autoria e a integridade do documento." (TJSP; **Apelação Cível 1000954-51.2024.8.26.0531**; Relator (a): Swarai Cervone de Oliveira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2); Foro de Santa Adélia - Vara Única; Data do Julgamento: 12/11/2025; Data de Registro: 12/11/2025).*

"DIREITO BANCÁRIO E CONSUMIDOR – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA COMPROVADA – IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. I – CASO EM EXAME: Autora ajuizou ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais, alegando desconhecer contrato de empréstimo consignado que gerou descontos em seu benefício previdenciário. Sentença julgou improcedentes os pedidos. Recurso da autora. II – QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Verificar se a instituição financeira comprovou a contratação eletrônica impugnada pela parte autora mediante elementos probatórios idôneos, legitimando os descontos

*consignados realizados no benefício previdenciário. III – RAZÕES DE DECIDIR: Contratação eletrônica regularmente demonstrada pela instituição financeira mediante instrumento contratual autenticado por biometria facial (selfie) compatível com documento de identidade da autora, documento pessoal, endereço de IP com data e hora da transação, e geolocalização correspondente ao endereço da contratante. Contrato firmado em outubro/2022, com descontos regulares por mais de dois anos sem impugnação, sendo a ação ajuizada somente em março/2025. Autora não refutou especificamente o instrumento contratual nem negou o recebimento do valor mutuado. Inexistência de vício de consentimento ou má-fé da instituição financeira. Validade da contratação nos termos do artigo 3º, inciso III, da Instrução Normativa INSS nº 28/2008. Banco que observou o ônus probatório do artigo 373, II, CPC. Descontos legítimos. Ausência de ato ilícito. Danos morais e repetição de indébito indevidos. IV – DISPOSITIVO E TESE: Recurso desprovido. TESE: A contratação eletrônica de empréstimo consignado demonstrada mediante biometria facial (selfie) compatível com documento de identidade, dados de geolocalização, endereço IP, data e hora da transação, documento pessoal do contratante e disponibilização do crédito, aliada à ausência de impugnação específica e ao decurso de período superior a dois anos de descontos regulares sem contestação, comprova a validade da avença e afasta a alegação de fraude, legitimando os descontos consignados no benefício previdenciário. Legislação: Código de Defesa do Consumidor, arts. 4º, I, e 6º, VIII; Instrução Normativa INSS nº 28/2008, art. 3º, III (alterada pela IN nº 39/2009); Código de Processo Civil, arts. 85, § 11, 98, § 3º, 373, II, 1.010, § 3º, e 1.013; Súmula 297 do STJ." (TJSP; **Apelação Cível 1000858-33.2025.8.26.0456**; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Pirapozinho - 2ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 16/11/2025; Data de Registro: 16/11/2025)*

É o que deverá prevalecer.

Nada há a ser reparado na r.Sentença.

Diante do decidido, a verba honorária deverá ser acrescida de 1% (um por cento) a título de honorários recursais, pelo acréscimo de trabalho ao advogado da parte apelada na fase recursal, nos termos do art. 85 do Código de Processo Civil, observada, entretanto, a suspensão da exigibilidade em razão da gratuidade concedida (e não revogada) (art. 98, §3º, CPC).

Atendem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Supremo Tribunal Federal.

Ante o exposto, voto por NEGAR PROVIMENTO ao recurso interposto.

MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA
Juíza Relatora