



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000194212

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1057107-19.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que são apelantes/apelados PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. e BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelado/apelante NILVA ARTEN QUISSAK (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso dos réus (v.u). Julgaram prejudicado o recurso da autora (v.u)**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente) E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 9 de março de 2026.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 13.464

APELAÇÃO Nº: 1057107-19.2023.8.26.0506

COMARCA: RIBEIRÃO PRETO

**APELANTES E APELADOS: BANCO C6 CONSIGNADO S.A., PAGSEGURO
INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. e NILVA ARTEN QUISSAK**

JUIZ(A) DE DIREITO: ROBERTA LUCHIARI VILLELA

APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição do indébito e indenização – Empréstimo consignado não reconhecido - Autora que afirma que recebeu ligação, informando sobre suposta contratação de empréstimo junto ao Banco BMG em seu nome e, para cancelamento, seguiu orientação do fraudador, com pagamento de boleto – Posterior constatação de contratação de empréstimo consignado em seu nome junto ao Banco C6 Consignado - Falha na prestação dos serviços dos réus não demonstrada – Ausência de verificação pela consumidora da procedência das informações - Realização de pagamento de boleto que tinha terceiro como beneficiário – Falta de acuidade e zelo - Banco réu comprovou a contratação por meio digital, com fornecimento de “selfie” e geolocalização que corresponde exatamente ao endereço da autora – Ausente demonstração de vazamento de dados - Boleto enviado por meio de aplicativo de mensagens, fora do ambiente da instituição financeira, figurando como beneficiária pessoa jurídica estranha à lide - Excludente de responsabilidade – Culpa exclusiva da vítima e de terceiro - Art. 14, §3º, II, do CDC - Recurso dos réus provido, prejudicado o recurso da autora.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória c.c. repetição do indébito e indenização ajuizada por NILVA ARTEN QUISSAK contra BANCO C6 CONSIGNADO S.A. e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., por meio da qual alega a autora que foi surpreendida por contato telefônico



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

informando sobre empréstimo realizado em seu nome, junto ao banco BMG. Informa que, após confirmação dos seus dados, os terceiros passaram orientações para resolução do problema. Relata, entretanto, que foi emitido um novo contrato em seu nome junto ao Banco C6 Consignado S.A., com depósito em sua conta, tendo sido orientada a realizar o pagamento de um boleto, de emissão do PagSeguro. Posteriormente, percebeu que se tratava de uma fraude. Pede a declaração de nulidade do negócio jurídico e a condenação do réu à devolução dos valores descontados indevidamente e ao pagamento de indenização por danos morais.

O corréu Banco C6 Consignado S.A. apresentou contestação às fls. 137/168. Afirma que o empréstimo foi regularmente contratado, com transferência do valor para conta de titularidade da parte autora. Afirma não existir falha na prestação do serviço do banco.

A corré Pageseguro também apresentou contestação (fls. 325/337), com preliminar de ilegitimidade passiva. Afirma não existir falha na prestação do seu serviço.

Os pedidos foram julgados parcialmente procedentes pela r. sentença de fls. 508/515, com declaração de inexigibilidade do contrato de empréstimo, condenação do Banco C6 Consignado à devolução dos valores descontados, permitida a compensação, e condenação do corréu Pageseguro à restituição do valor recebido indevidamente em razão da fraude. Os réus foram condenados também ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00. Os réus foram condenados ainda solidariamente ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários, fixados em 15% sobre o valor da condenação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A corré Pagseguro interpôs apelação às fls. 562/566. Alega que agiu em conformidade com o contrato firmado pelas partes, inexistindo falha na prestação dos seus serviços. Impugna ainda os danos morais, sustentando que não foram comprovados.

A parte autora interpôs apelação às fls. 567/573. Afirma que a responsabilidade dos réus é objetiva, existindo, no caso, responsabilidade solidária e falha na prestação dos serviços. Requer a majoração dos danos morais para R\$ 10.000,00.

O corréu banco C6 Consignado interpôs apelação às fls. 574/598. Afirma que há prova nos autos de regularidade da contratação, com assinatura eletrônica validada por biometria facial, não existindo qualquer falha na prestação do serviço da instituição financeira, que, inclusive, transferiu o valor do empréstimo para conta de titularidade da parte. Sustenta ainda que o valor depositado foi transferido posteriormente a terceiro, por meio de boleto bancário, sem qualquer ligação com a instituição financeira apelante. Afirma que os fatos decorreram de conduta exclusiva da própria autora e de terceiros. Impugna os danos morais, afirmando se tratar de mero aborrecimento e requer, subsidiariamente, a redução do *quantum* indenizatório e a modificação do termo inicial dos juros de mora.

Os recursos são tempestivos. Os recursos dos réus foram devidamente preparados e o recurso da autora foi interposto sem preparo, em razão da justiça gratuita concedida.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Houve apresentação de contrarrazões às fls. 605/617, 621/627 e 628/632.

É O RELATÓRIO.

Trata-se de demanda na qual busca a autora a declaração de inexistência de contrato de empréstimo consignado que afirma não ter contratado, com condenação dos réus à devolução do valor indevidamente descontado e ao pagamento de indenização por danos morais.

Em sentença, os pedidos foram julgados parcialmente procedentes, com declaração de nulidade do contrato e condenação dos réus à devolução dos valores e ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00.

O corréu PagSeguro interpôs apelação, alegando ausência de falha na prestação do serviço e inexistência de prova do dano moral. O corréu Banco C6 Consignado também interpôs apelação, alegando comprovação da regular contratação e ausência de responsabilidade pela emissão do boleto falso para devolução do valor do empréstimo. Alega ainda inexistência de dano material ou moral. Subsidiariamente, requer a redução do *quantum* indenizatório e a modificação do termo inicial dos juros de mora. Por fim, a parte autora também interpôs apelação, requerendo a majoração do *quantum* indenizatório e a condenação solidária dos réus.

Respeitado o entendimento do Juízo *a quo*, os recursos dos réus merecem provimento, restando prejudicado o recurso da autora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Induvidoso que o feito se desenvolve sob o influxo das relações de consumo, haja vista a vulnerabilidade da autora frente à estrutura técnica e financeira dos réus. De acordo com o verbete nº 279 da Súmula de Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça “*o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeira*”.

Disso não decorre, entretanto, a imediata declaração de inexigibilidade do débito e de caracterização de dano material e moral.

Em que pese o verbete nº 479 da Súmula de Jurisprudência do e. STJ prever responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos relativos a fraudes praticadas por terceiros no âmbito das operações bancárias, no caso dos autos, não há demonstração de falha de segurança das instituições financeiras réus. Não há demonstração mínima de responsabilidade dos requeridos pela situação narrada.

Sustenta a parte autora ter sido vítima de golpe. Alega que suposto preposto do Banco BMG S.A., que não é réu na presente lide, entrou em contato informando que havia um empréstimo realizado em seu nome. Alegou o preposto que, para cancelamento, deveria a parte autora seguir as orientações e posteriormente realizar pagamento de boleto do valor depositado em sua conta para terceiro. Após efetuar o pagamento, descobriu o golpe, já que foi contratado empréstimo em seu nome junto ao Banco C6 Consignado S.A.

Não há nenhuma comprovação de que a pessoa com quem a autora falou por telefone e/ou por aplicativo era preposto do banco réu e que se comunicava oficialmente em nome de banco. Também não há comprovação nos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autos de que a pessoa jurídica que recebeu o valor do boleto seria correspondente do banco. Não há, ademais, demonstração de que os golpistas possuíam dados pessoais da parte autora, o que indicaria possível vazamento de informações. No mais, pode-se observar que a parte autora realizou pagamento de boleto para terceiro distinto do banco réu, evidenciando-se a falta de acuidade e zelo da parte ao realizar a transferência sem qualquer verificação prévia de autenticidade.

Observa-se que restou demonstrada no processo a adesão ao contrato de empréstimo consignado, por meio de “selfie” e geolocalização, bem como a respectiva liberação do crédito em conta de titularidade da autora.

Em que pese a alegada divergência de dados cadastrais, o banco C6 Consignado S.A. comprovou a regular contratação do empréstimo, mediante biometria facial, acompanhada de documento pessoal da autora fornecido no momento da contratação. Os dados da geolocalização da assinatura digital correspondem exatamente ao endereço indicado pela autora na exordial.

Quanto ao corréu Pagseguro, também não se verifica qualquer responsabilidade, já que figurou somente como instituição recebedora do pagamento e não teve qualquer participação no evento danoso. A adulteração do boleto ocorreu fora de plataforma digital, configurando ato exclusivo de terceiro. Ressalta-se ainda que o pagamento do boleto falsificado foi efetuado pela autora de forma livre e a parte somente teria comunicado ao réu a fraude quando o valor já estava liberado em favor do beneficiário.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Considerando, portanto, que a autora seguiu orientações de terceiro e efetuou pagamento de boleto que tinha como beneficiária pessoa jurídica sem qualquer ligação comprovada com a instituição bancária, após ter recebido ligação telefônica, sem verificação da procedência das informações fornecidas, não há como imputar responsabilidade aos réus, incidindo ao caso o disposto no art. 14, §3º, II, do CDC, sendo culpa exclusiva da vítima e de terceiro, a afastar a pretensão declaratória e indenizatória.

Nesse sentido, tem entendido este e. Tribunal de Justiça de São Paulo em casos semelhantes:

"AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA – PRELIMINAR – NULIDADE DA SENTENÇA – I- Sentença de extinção, sem resolução do mérito, relativamente à ré Pagseguro, e de improcedência, com relação aos demais réus – Apelo da autora – II- Sentença que não padece de qualquer nulidade, vez que se encontra clara e devidamente fundamentada, a expressar a convicção do magistrado, que examinou os temas postos na inicial e na defesa, tendo decidido a demanda nos exatos limites propostos pelas partes – Requisitos do art. 489 do NCPC preenchidos, possibilitando-se às partes o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

amplo direito de defesa – Preliminar afastada." "PRELIMINAR – CERCEAMENTO DE DEFESA – I- Devidamente instruída, cabível o julgamento da lide, no estado em que se encontrava, sendo desnecessária a produção de prova pericial ou testemunhal – Ausência de cerceamento de defesa – Elementos presentes nos autos suficientes ao julgamento - Inteligência do art. 355, inciso I, do NCPC – Preliminar afastada." "PRELIMINAR – ILEGITIMIDADE PASSIVA – I- Causa de pedir que, na espécie, parte da contratação fraudulenta de empréstimo consignado em nome da autora, sem o qual não haveria o pagamento do boleto emitido pelos falsários utilizando-se de instituição de meios de pagamento – Não há, na descrição dos fatos, qualquer indicação de falha ou atuação ilícita direta da ré Pagseguro na concretização dos fatos descritos na inicial como causadores dos danos afirmados – Ilegitimidade passiva da ré Pagseguro reconhecida – Extinção da ação, sem resolução do mérito, mantida – Apelo improvido." "CONTRATO DE



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

EMPRÉSTIMO CONSIGNADO –
PAGAMENTO DE BOLETO – DANOS
MATERIAIS E MORAIS – I-
Caracterizada relação de consumo –
Inversão do ônus da prova – Réus que
lograram demonstrar a legalidade dos
descontos mensais no benefício
previdenciário da autora – Contratação do
empréstimo consignado comprovada por
meio de contrato assinado digitalmente,
mediante biometria facial – Dados de
geolocalização constantes do contrato que
confirmam que a contratação ocorreu no
endereço de residência da autora – Efetiva
manifestação de vontade da autora quanto à
contratação do empréstimo consignado –
Autora que teve acesso ao inteiro teor do
contrato no ato da contratação – Valor do
empréstimo disponibilizado na conta
corrente da autora – Autora que,
pretendendo o 'estorno da compra da dívida',
efetuou pagamento de boleto recebido via
whatsapp, por terceiro que não tinha
qualquer vinculação com os réus –
Beneficiário do boleto que não foi o Banco
Itaú (com quem a autora mantinha o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contrato de empréstimo consignado que supostamente estava sendo comprado), mas sim pessoa jurídica diversa, o que poderia ter sido facilmente constatado pela autora no momento do pagamento – Embora o risco da atividade desenvolvida pelos bancos seja objetivo, na espécie, não se verifica a ocorrência de fortuito interno – Circunstâncias do caso concreto que denotam que os réus não concorreram para a ocorrência da alegada fraude – Hipótese de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro – Fatos que excluem a responsabilidade da instituição financeira, nos termos do disposto no art. 14, §3º, II, do CDC – II- Sentença mantida – Sentença proferida e publicada quando já em vigor o NCPC – Honorários advocatícios majorados para 15% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, §11, do NCPC, observada a gratuidade processual – Apelo improvido."

(TJSP; Apelação Cível
1032002-13.2023.8.26.0224; Relator
(a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª
Câmara de Direito Privado; Foro de
Guarulhos - 9ª Vara Cível; Data do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Julgamento: 06/02/2025; Data de Registro:
12/02/2025).

APELAÇÃO. Ação cancelamento de débito c/c indenização por danos materiais e morais. Golpe da falsa portabilidade. Sentença de procedência. Irresignação da requerida. Contratação dos empréstimos consignados, pelo autor, advinda da conduta de terceiros fraudadores. Inexistência de defeito do serviço disponibilizado pela ré. Conduta exclusiva de terceiro. Instrumento de contrato no qual inexistentes quaisquer obscuridades, dubiedades ou artificios gráficos. Instituição financeira que comprova a regularidade da operação por documento pessoal, selfie e geolocalização. Quantias imediatamente retransmitidas, pelo autor, a terceiro com quem mantinha relação contratual. Evidente ausência de cautela do autor. Fato extrínseco ao serviço prestado pela instituição financeira, não caracterizando fortuito interno. Danos suportados pelo autor decorrentes da responsabilidade exclusiva de terceiro, sem qualquer participação comissiva ou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

omissiva da ré, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. Inaplicabilidade da Súmula nº 479 do E. STJ. Precedentes desta e de outras câmaras deste E. TJSP. Improcedência dos pedidos. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO, com readequação do ônus de sucumbência.

(TJSP; Apelação Cível
1020281-72.2023.8.26.0577; Relator
(a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão
Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado;
Foro de São José dos Campos - 4ª Vara
Cível; Data do Julgamento: 18/02/2025;
Data de Registro: 18/02/2025).

DIANTE DO EXPOSTO, o voto deste Relator **DÁ PROVIMENTO AO RECURSO DOS RÉUS E JULGA PREJUDICADO O RECURSO DA AUTORA** para julgar improcedentes os pedidos formulados na exordial.

Diante da inversão da sucumbência, caberá à autora o pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade processual.

Dou por questionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator