



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000329456

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001216-21.2023.8.26.0568, da Comarca de São João da Boa Vista, em que é apelante BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelado JOSE VICTOR DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 24ª 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 Exmos. Desembargadores PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR E JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA.

São Paulo, 27 de março de 2025.

SALLES VIEIRA

RELATOR

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 51075

APEL.N°: 1001216-21.2023.8.26.0568

COMARCA: SÃO JOÃO DA BOA VISTA – 2ª VARA CÍVEL

APTE. : BANCO C6 CONSIGNADO S/A

APDO. : JOSÉ VICTOR DE OLIVEIRA

JUIZ PROLATOR: HEITOR SIQUEIRA PINHEIRO

“AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA – CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – TRANSFERÊNCIA PARA TERCEIRO – DANOS MATERIAIS E MORAIS – I- Sentença de procedência – Apelo do banco réu – II- Caracterizada relação de consumo – Inversão do ônus da prova – Banco réu que logrou demonstrar a legalidade dos descontos mensais no benefício previdenciário do autor – 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 do autor – Efetiva manifestação de vontade do autor quanto à contratação do empréstimo consignado – Autor que teve acesso ao inteiro teor do contrato no ato da contratação – Valor do empréstimo disponibilizado na conta corrente do autor – Autor que, pretendendo a devolução do valor creditado em sua conta, efetuou transferência para conta bancária de terceiro que não tinha qualquer vinculação com o banco réu – Beneficiário da transferência que não foi o banco réu, mas sim pessoa jurídica diversa, o que poderia ter sido facilmente constatado pelo autor no momento da realização da Ted – 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 o banco réu não concorreu 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 – III- Sentença reformada – Ação improcedente – Ônus sucumbenciais carreados ao autor – Apelo provido.”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelo do banco réu em face da r. sentença de procedência, proferida nos autos da ação declaratória de nulidade c.c. indenização por danos morais c.c. repetição do indébito.

Sustenta a regularidade da contratação do empréstimo consignado. Aduz que o contrato foi assinado pelo autor, com captura de sua biometria facial, tendo o valor do contrato sido creditado em sua conta corrente. Afirma que não houve falha na prestação de seus serviços. Assevera ser indevida indenização por danos materiais. Pugna pela fixação do termo inicial de incidência dos juros de mora sobre os danos materiais a partir da citação. Alega que os danos morais não restaram caracterizados, sendo indevida qualquer indenização. Afirma que o valor da indenização é excessivo, devendo ser reduzido. Pugna pela fixação do termo inicial de incidência dos juros de mora a partir do arbitramento da indenização por danos morais. Pleiteia a devolução do valor creditado na conta corrente do autor em razão do empréstimo. Requer o total provimento do recurso (fls. 256/274).

Contrarrrazões do autor às fls. 281/289, pugnando pelo improvimento da apelação interposta.

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 294).

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de nulidade c.c. indenização por danos morais c.c. repetição do indébito, movida por José Victor de Oliveira em face de Banco C6 Consignado S/A, tendo em vista o desconto indevido, no valor de benefício previdenciário, de parcelas de empréstimo consignado supostamente não contratado pelo autor.

Alega o autor, em sua inicial, que é titular de benefício previdenciário junto ao INSS e, no dia 09/01/2023, recebeu uma ligação do nº (21)98362-6843, da financeira MB Rentabiliza, por meio da qual lhe foi ofertada a redução das parcelas de seus dois empréstimos consignados mantidos junto ao Banco



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Santander e Banco Bradesco.

Assim, a fim de reduzir os juros das parcelas averbadas em seu benefício, o autor procedeu ao envio de sua CNH para a funcionária da MB Rentabiliza, que, então, pediu ao autor que fizesse a formalização facial para o procedimento de redução das parcelas.

Posteriormente, o autor constatou que havia caído em um golpe, pois recebeu em seu celular uma mensagem do banco réu informando que o empréstimo havia sido concluído. Em razão disso, foi creditada em sua conta, pelo banco réu, a quantia de R\$8.619,05 (fls. 16).

O autor, então, ligou para a MB Rentabilizada e foi informado de que, para o cancelamento do empréstimo, deveria devolver o valor creditado em sua conta. Desta forma, o autor efetuou a transferência do referido valor para a conta da MB Rentabilizada (fls. 16).

Ocorre que, em que pese ter devolvido o valor, o empréstimo não foi cancelado, sendo descontadas mensalmente de seu benefício previdenciário parcelas no valor de R\$235,63.

Sentindo-se lesado, uma vez que não contratou referido empréstimo consignado, ingressou o autor com a presente ação, pugnando pela declaração de nulidade do contrato, pela devolução, em dobro, dos valores indevidamente descontados de seu benefício previdenciário, bem como pela condenação do banco réu ao pagamento de indenização por danos morais. Deu-se à causa o valor de R\$46.304,18 (fls. 12).

Em primeira instância, a ação foi julgada procedente, para declarar a nulidade da contratação informada na inicial, restabelecendo-se as partes ao estado anterior, para condenar o banco réu a devolver, de forma simples, os valores indevidamente descontados, bem como para condenar o banco réu a pagar ao autor, a título de indenização por danos morais, a quantia de R\$10.000,00. Sucumbente, o banco réu foi condenado a arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor da condenação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Contra esta decisão insurge-se o banco réu.

No presente caso, o ponto fulcral da questão é a existência dos danos materiais e morais.

A relação estabelecida entre as partes é de consumo, na forma do disposto nos artigos 2º e 3º do CDC.

Sendo de consumo a relação e verossímil a versão, a defesa do consumidor deve ser facilitada, com a inversão do ônus da prova, que é regra de julgamento, ante o disposto no art. 6º, inciso VIII, do CDC.

Assim, era ônus do banco comprovar a licitude da contratação.

E, na espécie, o banco réu logrou demonstrar documentalmente a origem dos débitos relativos ao contrato de empréstimo consignado.

O art. 3º da Instrução Normativa nº 28/2008 do INSS/PRES permite que a contratação de empréstimo ocorra por meio eletrônico.

Referida Instrução Normativa dispõe, ainda, em seus artigos 5º e 6º, que a instituição financeira somente deve encaminhar o arquivo para averbação do crédito após a devida assinatura do contrato por parte do contratante, ainda que realizada por meio eletrônico, sob pena de a operação ser considerada irregular e não autorizada.

No caso, o autor aderiu ao empréstimo consignado e o contrato foi assinado eletronicamente, não havendo que se falar em qualquer vício de consentimento.

Em que pese a irresignação do autor, entende-se que, na hipótese dos autos, o banco réu não concorreu para a ocorrência da alegada fraude.

Na espécie, os elementos coligidos aos autos não evidenciam que tenha a instituição financeira ré concorrido para prática do suposto evento danoso.

Isto porque, embora afirme o autor, na



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

exordial, que foi contatado, via ligação telefônica, pelo nº (21)98362-6843, pela empresa MB Rentabiliza, oferecendo a redução das parcelas de seus dois empréstimos consignados mantidos junto ao Banco Santander e Banco Bradesco, inexistente nos autos qualquer prova no sentido de que o terceiro que entrou em contato com o autor tenha ligação com o banco réu.

Ainda, em que pese afirmar que enviou seu documento pessoal para o terceiro que com ele entrou em contato, o autor sequer juntou aos autos "prints" da conversa mantida com o terceiro fraudador, a fim de comprovar suas alegações.

Ademais, o banco réu comprovou que, em 10/01/2023, o autor celebrou o empréstimo consignado – "Cédula de Crédito Bancário – Empréstimo Consignado" nº 010120207977, no valor de R\$8.619,05, com pagamento em 84 parcelas mensais de R\$235,63 cada, conforme contrato de fls. 74/89.

A contratação ocorreu de forma eletrônica, com o fornecimento de cópia de documento pessoal do autor (fls. 100), assinatura digital e "selfie" (fls. 87/89), sendo liberada em favor do autor a quantia de R\$8.619,05, por meio de transferência eletrônica (fls. 90).

Neste aspecto, esclareça-se que a cédula de crédito bancário firmada entre as partes (fls. 74/89) traz a qualificação completa do autor e os detalhes do empréstimo realizado, de forma clara e expressa.

Outrossim, a trilha de eventos de fls. 88/89 demonstra que a contratação ocorreu por meio de reconhecimento biométrico facial, tendo o autor declarado ciência sobre os termos de uso e política de privacidade, prosseguindo com o aceite da cédula de crédito bancário e, após, a captura de sua imagem.

Ainda, os dados de geolocalização constantes do contrato confirmam que a contratação ocorreu no endereço de residência do autor (fls. 41e 88/89).

Não se vislumbra, assim, irregularidades no procedimento seguido pelo banco réu.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O contrato foi efetivamente assinado pelo autor de forma eletrônica, como acima aduzido, demonstrando anuência com a contratação.

Houve, desta forma, efetiva manifestação de vontade do autor quanto à contratação do empréstimo consignado, tendo tido acesso ao inteiro teor do contrato no ato da contratação.

Comprovada nos autos, portanto, a contratação do empréstimo consignado pelo autor.

Não se verifica, ademais, qualquer responsabilidade do banco réu pela transferência efetuada pelo autor ao terceiro fraudador.

Ora, como acima já esclarecido, os dados bancários para suposta devolução dos valores creditados em sua conta foram recebidos pelo autor via ligação telefônica para terceiro que não tinha qualquer vinculação com a instituição financeira apelante.

De se ressaltar, inclusive, que o beneficiário da transferência não foi o banco réu (que creditou o valor da conta do autor), mas sim pessoa jurídica diversa, qual seja, "Rentabiliza Ltda." (fls. 16), o que poderia ter sido facilmente constatado pelo autor no momento da realização da Ted.

São circunstâncias demasiadamente suspeitas e que deveriam ter no mínimo provocado a iniciativa do autor de confirmar nos canais oficiais de atendimento do banco réu a veracidade das informações que lhe foram passadas pelo terceiro.

Desta forma, se é verdade que o autor não tinha interesse na contratação — o que nem mesmo restou comprovado, vez que o contrato foi devidamente por ele assinado —, de todo modo não empreendeu o mínimo de cautela que se esperava diante da transferência para terceiro sem qualquer relação aparente com o credor.

Diante de tais circunstâncias, se não desejava a quantia que foi creditada em sua conta corrente, o procedimento mais razoável seria a devolução para a conta da pessoa jurídica do banco réu, o que, contudo, não foi feito.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não se nega que o risco da atividade desenvolvida pelos bancos seja objetivo, conforme entendimento pacificado no enunciado da Súmula nº 479 do STJ.

Contudo, na espécie, não se verifica a ocorrência de fortuito interno, uma vez que não restou demonstrada qualquer ligação da instituição financeira ré com a suposta fraude perpetrada pelo terceiro.

Trata-se, na espécie, de culpa exclusiva do terceiro estelionatário e do autor, o que afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do artigo 14, §3º, inciso II, do CDC e, por consequência, o dever de restituição dos valores descontados, além da indenização por danos morais.

Em casos análogos, já decidiu este Egrégio TJSP:

"Apelação – Ação declaratória de inexigibilidade c/c indenização por danos morais – Sentença que julgou improcedente a ação – Apelação do consumidor. Empréstimo devidamente comprovado por meio de contrato contendo 'selfie', geolocalização, IP e depósito na conta da parte autora. Parte autora que realizou o pagamento de boleto para terceiro sem participação das rés – Situação que não evidencia negligência da instituição financeira ou ocorrência de fortuito interno (Sumula nº 479, do STJ) – Culpa exclusiva da vítima e de terceiro configurada – Aplicação do art. 14, §3º, inciso II, do CDC – Sentença mantida. Recurso improvido." (TJSP; 37ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1000728-62.2021.8.26.0301; Rel. Afonso Celso da Silva; julgado em 03/07/2023).

"APELAÇÃO CÍVEL. 'Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos materiais e morais com tutela antecipada' (sic) 'GOLPE DO BOLETO'. Sentença de parcial procedência. Inconformismo do banco. Acolhimento. Autora que afirma que o empréstimo indesejado foi contratado por terceiro fraudador, na posse de seus dados pessoais e bancários, e que procedeu conforme as instruções recebidas, na confiança de que o remetente da ligação fosse funcionário do banco emitente do empréstimo, no intuito de cancelar o empréstimo. Documentos juntados na inicial

que denotam que o crédito foi disponibilizado no dia seguinte à aludida ligação telefônica recebida em nome do banco, cujo registro não foi documentado nos autos. Circunstâncias do caso concreto, no mais, que denotam que o banco réu não concorreu para a prática da fraude, se havida. Requerente que atuou de forma indiligente ao realizar o pagamento dos boletos para terceiro sem vinculação comprovada com o réu e que, ao que tudo indica, foi enviado pelo aplicativo Whatsapp, também sem qualquer relação aparente com o credor. Ausência de verossimilhança nas alegações da parte autora que impede a inversão do ônus da prova. **Hipótese de culpa exclusiva do consumidor ou fato de terceiro. Precedentes.** Sentença reformada. RECURSO PROVIDO." (TJSP; 24ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1001571-97.2022.8.26.0137; Rel. Rodolfo Pellizari; julgado em 03/07/2023).

"Declaratória e indenizatória – Empréstimo consignado com descontos em benefício previdenciário – Alegação de fraude na contratação, ilegitimidade dos descontos e efetiva devolução dos valores quando pleiteado o cancelamento – Não reconhecimento – Prova do vínculo e da efetiva disponibilização do valor contratado ao consumidor – Ônus do credor – Atendimento – Artigo 373, inciso II, do CPC e artigo 6º, inciso VIII do CDC – Operações realizadas pela via eletrônica, mediante apresentação de documentos pessoais e com assinatura digital mediante biometria facial – Documentos hábeis (fotografias, documentos pessoais e comprovante de transferência do montante liberado) – Contratação eletrônica – Possibilidade – Forma de adesão a serviços bancários, que traduz padrão social habitual e regular, observado segundo as regras de experiência comum – Artigo 375 do CPC – Reconhecimento – Inocorrência de fraude ou vício de consentimento – Regularidade da contratação – Cobrança – Exercício regular de direito – Fraude – Boleto bancário – Tentativa de cancelamento do empréstimo através de pagamento de boleto e realização de transferência via PIX – Peculiaridade do caso – Singularidade relativa a questão de fato – 'Golpe do boleto' e 'golpe do PIX' – Pagamento realizado fora do âmbito do banco requerido e com indicação de beneficiários diversos do credor – Inobservância a deveres mínimos de cautela e diligência pelo autor – Imperativos do dever de conduta impostos a todos os partícipes da relação obrigacional – Boa-fé objetiva –

Inteligência do artigo 422 do Código Civil – Valores revertidos em proveito da instituição financeira – Não demonstração – Artigo 308 do Código Civil – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Obrigação de reparação que independe de culpa – Responsabilidade objetiva do fornecedor – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil e artigos 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Liame entre a conduta do réu e o resultado – Possibilidade de responsabilidade sem culpa que não significa responsabilidade sem nexos causal – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – **Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Prática de ato voluntário próprio pelo autor que explicita assunção de risco – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' –** Reconhecimento – Delimitação do enunciado e ausência dos pressupostos de sua incidência – Artigo 393 do Código Civil – **Evento danoso por ação estranha à atividade do fornecedor** – Danos morais – Inexistência – Ausência de cobrança indevida e de prejuízo moral – Pretensão afastada – Improcedência da ação – Sentença revertida – Sucumbência exclusiva da parte autora. Recurso do réu provido e recurso da autora não provido.” (TJSP; 18ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1022629-76.2022.8.26.0002; Rel. Henrique Rodriguero Clavisio; julgado em 21/03/2023).

De rigor, portanto, a reforma da r. sentença, para o fim de julgar improcedente a ação.

Sucumbente, deverá o autor arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios dos patronos do banco réu, que se fixa, nos termos do art. 85, §2º, do NCPC, em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade processual.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso.

Salles Vieira, Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO