



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000422985

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001610-67.2023.8.26.0361, da Comarca de Mogi das Cruzes, em que são apelantes BANCO C6 CONSIGNADO S/A e BANCO PAN S/A, é apelado KLEBER DE JESUS BORATTO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 3241

APELAÇÃO Nº: 1001610-67.2023.8.26.0361

COMARCA: MOGI DAS CRUZES

ORIGEM: 5ª VARA CÍVEL DE MOGI DAS CRUZES

JUIZ(A) 1ª INSTÂNCIA: GUSTAVO ALEXANDRE DA CÂMARA LEAL BELUZZO

APTES: BANCO C6 CONSIGNADO S/A; BANCO PAN S/A

APDO: KLEBER DE JESUS BORATTO (JUSTIÇA GRATUITA)

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Ação contra Banco C6 Consignado S.A. e Banco Pan S.A., buscando anular empréstimos e reaver valores descontados de aposentadoria, alegando ter sido vítima de golpe da empresa Master Cred Promotora. O autor afirma não ter assinado os contratos, apesar dos créditos terem sido depositados em sua conta, e busca a repetição do indébito e a reparação dos danos sofridos devido aos descontos indevidos em sua aposentadoria.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar a validade dos contratos de empréstimo consignado celebrados eletronicamente e a responsabilidade dos bancos pelos descontos realizados na aposentadoria do autor.

III. Razões de Decidir

3. Empréstimos consignados assinados eletronicamente pelo autor, com trilha de aceites que permite identificá-lo como signatário, especialmente pela selfie. Créditos liberados integralmente em conta do requerente. Distância de meses entre as operações, dissolvendo padrão de fraude. Transferência parcial dos importes à Máster Promotora, cujos termos do contato não foram demonstrados. Retenção de outra parte dos valores, além de portabilidade de uma das operações no curso do processo. Elementos que demonstram que o autor contratou os empréstimos, como aceite em réplica.

2. Ausência de provas sobre envolvimento das requeridas nas transferências à Máster Promotora, realizadas com intervalo de um mês. Falta de prova do autor no cuidado com seu patrimônio, por ingenuidade ou negligência.

3. Culpa exclusiva da vítima, que rompe o nexo de causalidade. Sentença improcedente.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso provido. Ação julgada improcedente, cabendo ao autor arcar integralmente com os ônus sucumbenciais.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação (do réu Banco C6 às fls. 412/433, com preparo às fls. 434/436 e do réu Banco Pan às fls. 440/456, com às fls. 457/458), interposto contra a r. sentença de fls. 383/387, cujo relatório se adota, que julgou procedente ação declaratória de inexistência de débito c.c repetição de indébito e pedido de indenização por danos morais e tutela provisória de urgência, tendo constado de seu dispositivo: *“Ante o exposto e por tudo o mais que dos autos consta, JULGO PROCEDENTE a ação movida por Kleber de Jesus Boratto contra BANCO C6 CONSIGNADO S.A. e outro, e o faço para o fim de DECLARAR a inexistência e nulidade dos negócios jurídicos descritos em peça inicial e a inexigibilidade dos valores indevidamente descontados do benefício do INSS da requerente, bem como CONDENAR as correqueridas, solidariamente, a restituírem valor descontado de benefício previdenciário referente aos contratos de nº 010111279103, nº 010112022727 e nº 352373961-7, à título de danos materiais cobrados indevidamente junto ao INSS e em dobro (art. 42 do CDC) porque a cobrança foi injustificada. O montante devido deve ser atualizado pela tabela do TJSP a partir da data de cada desembolso e acrescido de juros legais de mora de 1% ao mês a partir de cada desembolso (restitutio in integrum), até o efetivo pagamento. Sem prejuízo, CONDENO a parte requerida, solidariamente, ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais, corrigidos monetariamente segundo a Tabela do Tribunal de Justiça de São Paulo e com juros de mora de 1% ao mês, ambos a partir do presente arbitramento. Deixo de determinar a restituição de valores relativos aos contratos de nº 010111279103, nº 010112022727 e nº 352373961-7 pela parte autora, porque houve a demonstração da efetiva devolução dos valores nos autos (fls. 16/17 e 29). Sucumbente, responde a parte requerida pelo pagamento integral das custas, despesas processuais e dos honorários advocatícios do patrono do autor que fixo em 20% sobre o valor da condenação, corrigido, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.”*

O réu Banco C6 resume os fatos e, em breve relato, alega que a r. sentença deve ser reformada, pois: 1) foi ignorado o conjunto probatório da

regularidade da contratação, em desacordo com o princípio da motivação e o art. 489, §1º, IV do CPC, requerendo a devida consideração para um julgamento justo; 2) defende a validade da contratação digital por biometria facial, um método seguro e reconhecido pelo BACEN, com mecanismos antifraude e prova de vida, comprovado por assinatura eletrônica, captura biométrica facial com múltiplos pontos e conferência de autenticidade, conforme legislação e normas do INSS; 3) o apelante agiu de boa-fé, com descontos referentes a contratos de empréstimo válidos e formalmente regulares, requerendo o indeferimento do pedido da parte apelada e a reforma da sentença para declarar a regularidade do contrato e julgar a ação totalmente improcedente; 4) o autor não comprovou o alegado dano moral de forma específica, configurando pedido genérico que não se enquadra nas situações de dano moral presumido (*in re ipsa*) reconhecidas pelo STJ, o que, se acolhido sem provas, ensejaria enriquecimento sem causa; 5) excessivo o valor de R\$ 5.000,00 fixado para indenização por danos morais, dada a complexidade e o tipo da causa, requerendo sua redução em observância aos princípios da razoabilidade e da proibição de excessos, alinhado com a jurisprudência do STJ que admite a modificação de valores exorbitantes para garantir a proporcionalidade; 6) a devolução em dobro prevista no CDC não se aplica em caso de engano justificável, que alega ter ocorrido mesmo em hipótese de fraude; 7) há erro de julgamento quanto ao termo inicial dos juros moratórios sobre os danos materiais, argumentando que, caracterizada a relação como contrato de mútuo (arts. 586-592 do CC), os juros devem incidir a partir da citação válida (art. 405 do CC e 240 do CPC), e não do desembolso; 8) apresentou laudo técnico de terceiro idôneo que atestou a regularidade da contratação, e que o a parte recorrida não impugnou a admissibilidade desse laudo nem requereu perícia, motivo pelo qual o ônus probatório do recorrente foi cumprido; 9) não é responsável pela devolução via PIX feita a terceiros pela parte recorrida, que não utilizou os canais corretos e foi alertada sobre o procedimento, configurando culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, o que exclui a responsabilidade do banco conforme jurisprudência do STJ; 10) embora tenha depositado R\$ 27.981,38 à parte recorrida, por ela foi transferido o valor de R\$ 23.125,45 para o fraudador via Pix, restando indevidamente R\$ 4.828,93, cuja devolução ou compensação é necessária para evitar enriquecimento ilícito, conforme artigos 884 e 885 do Código Civil, em caso de

eventual dissolução do contrato.

O réu Banco Pan apresenta breve relato dos fatos e, em apertada síntese, alega que: a) válida a contratação digital por biometria facial, por ser método seguro, legalmente reconhecido e com o consentimento expresso do cliente, comprovado pela captura de imagem e voz, o recebimento dos valores e a ausência de contestação administrativa; b) não pode o banco ser responsável pela transferência do valor do empréstimo feita pelo autor a terceiros, requerendo a devolução ou compensação do montante depositado para evitar enriquecimento ilícito, conforme o CDC e o Código Civil; c) inexistente ato ilícito e dano moral, requerendo o indeferimento da indenização e, subsidiariamente, a redução do valor fixado por considerá-lo excessivo e desproporcional; d) ausente comprovação dos requisitos do dano reparável, a necessidade de prova efetiva pelo autor (mesmo com inversão do ônus), e a aplicação da devolução simples em caso de engano justificável (e não em dobro por ausência de má-fé) sustentam o pedido de improcedência dos danos morais, da restituição em dobro e do cancelamento da dívida; e) o valor de R\$ 8.371,53, já depositado na conta da autora, deve ser compensado com eventual condenação ou devolvido ao banco, a fim de evitar o enriquecimento ilícito da parte autora.

Os recursos são tempestivos (fls. 411/412 e 440) e preenchem as condições de admissibilidade.

Apesar de intimado (fls. 437/438 e 458/459), o autor não apresentou contrarrazões.

É o relatório.

Aplicam-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista que a Autora se enquadra na definição de destinatária final dos serviços bancários fornecidos pelo Réu, nos termos do artigo 2º e 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Neste sentido, anote-se que a Súmula nº 297, do Superior Tribunal de Justiça, igualmente, prevê a incidência das normas consumeristas às Instituições Financeiras: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às

Instituições Financeiras”.

A responsabilidade objetiva das requeridas, fornecedoras do serviço, porém, não é incondicional. Depende de nexos causal entre o serviço prestado e o dano sofrido pelo autor, como previsto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

No caso, porém, o nexo causal foi rompido pela evidente culpa exclusiva da vítima. Vejamos.

Na petição inicial, o autor, aposentado, pretende a declaração de inexistência de débito e a restituição de valores descontados de sua aposentadoria por BANCO C6 CONSIGNADO S.A/ FICSA (R\$ 8.247,03 e R\$ 19.734,35) e BANCO PAN S.A (R\$ 8.371,53), alegando ter sido vítima de golpe da empresa MASTER CRED PROMOTORA. Relata que *“recebeu comunicação por mensagem da empresa Master Cred Promotora, sendo informado que pelo bom relacionamento com o Banco Bradesco em relação ao empréstimo que possuía, o mesmo poderia receber quantias de outros bancos e, desses valores depositados, deveria devolver o importe de 90% do montante, assim, não seria creditado mensalmente dos valores referentes às parcelas dos empréstimos”* e, assim, ele anuiu com as transações, pelo que os valores supra foram depositados em sua conta e, conforme alega, prontamente, efetuou os depósitos em devolução para a promotora de crédito, mas seguiram os descontos em sua aposentadoria, quando percebeu o golpe. Nega ter assinado os contratos, apesar dos créditos terem sido depositados em sua conta. Sem sucesso na via administrativa para desfazer os negócios, busca a repetição do indébito e a reparação dos danos sofridos devido aos descontos indevidos em sua aposentadoria.

Foram apresentados, pelo requerido C6, em contestação (fls. 36/64), os instrumentos relativos aos contratos, celebrados de forma eletrônica (como autoriza a Lei nº 10.820 e a Instrução Normativa nº 28 do INSS), quais sejam: a) trilha de aceites e chat (dossiê probatório - fls. 65/72), termo de uso e política de privacidade (fls. 73/80), cédula de crédito bancário nº 010111279103, de 16/09/2021, valor financiado R\$ 8.523,60 e valor liberado de R\$ 8.247,03, a ser pago em 84 parcelas, com vencimento da primeira parcela em 07/03/2022 (fls. 81/88), com

respectiva trilha de aceites (fls. 65/67); b) trilha de aceites e chat (dossiê probatório - fls. 89/96), termo de uso e política de privacidade (fls. 97/104), cédula de crédito bancário nº 010112022727, de 16/11/2021, valor financiado R\$ 20.618,07 e valor liberado de R\$ 19.734,35, a ser pago em 84 parcelas, com vencimento da primeira parcela em 07/05/2022 (fls. 105/112), recibo de transferência eletrônica para o autor (fls. 114).

Para o primeiro contrato, **010111279103, de 16.09.2021**, a assinatura eletrônica, por meio de *selfie* (fls. 65 e 72), foi capturada na mesma data, 16.06.2021, às 16,07,02 hs (fls. 73), estando aparelhada com número de telefone 11993480303, mesma linha indicada no comprovante de endereço que figura na petição inicial (fls. 12), IP/Terminal, geolocalização, além de chat sobre a operação (destaque para fls. 68). As coordenadas de geolocalização indicam o Município que o autor declina como seu atual endereço, Mogi das Cruzes (fls. 116). O documento de identificação é o que instruiu a petição inicial, expedido no RN em 2014, sem notícia de furto ou perda (fls. 11 e 117).

Firmado 2 meses depois, para o segundo contrato, **010112022727, de 16.11.2021**: *selfie* (fls. 89 e 96), aparelhada pela trilha de aceites (fls. 89/90), além de evidências como data e horários (16/11/2021, às 12:28:06, às 12:28:14, 12:30:02 e às 14:16:02), telefone 11911897548 e geolocalização, certo que distante mais de 400 km da moradia atual do autor (fls. 130), elemento que, como será visto, se torna pouco importante no cotejo com outras provas. Mais uma vez, apresentado o documento de identificação do autor (fls. 131/132).

Nas duas operações, foram transferidos os valores de R\$ 8.247,03 em 17.09.2021 e R\$ 19.734,35 em 16.11.2021, para a conta do requerente no Bradesco, conforme TEDs de fls. 13/114 e os extratos (fls. 18 e 17, respectivamente), além do expresse reconhecimento dos créditos pelo autor. Firmados com dois meses de distância ainda, não havia, nas operações, padrão de fraude.

O volumoso crédito, associado à *selfie*, mais o documento de identificação, não permitem dúvida sobre o signatário da assinatura ser o autor.

documentos: proposta nº **352373961**, de 21/12/2021, no valor total financiado de R\$ 8.720,15 e valor liberado de R\$ 8.371,23, a ser pago em 84 parcelas, com vencimento da primeira em 07/02/2022 (fls. 255/265). A assinatura eletrônica adveio da biometria facial, *selfie* (fls. 255), aparelhada pela regular trilha de aceites (fls. 264/265), além de evidências como data e horários (21/12/2021, às 17:23:17, às 17:23:38, e às 17:24:45), geolocalização (-22.3696957 -48.672762), indicando 900 m de distância do endereço informado pela autora em sua inicial (Rua Capitão Mariano nº 113, Casa 04, Centro, Mogi das Cruzes – SP), conforme consulta junto ao Google Maps. Demonstrativo de transferência para o autor (fls. 266), com crédito de R\$ 8.371,53, efetivamente recebido (extrato da conta às fls. 16), também incontroverso.

Os elementos do contrato não permitem dúvida sobre a assinatura pelo requerente.

A par disto, conquanto o autor negue assinar os contratos na petição inicial, o Banco C6 informou que houve a portabilidade do contrato 010112022727 para outra Financeira, em 30.08.2023, ou seja, no curso da ação (fls. 366/367).

A seguir, o requerente, reconhecendo tal operação, procurou justificar, alegando que não teve alternativa para manter a estabilidade financeira (fls. 372) e, em seguida, alterando a narrativa inicial, *“Em linha de remate, quanto aos documentos apresentados pelo Requerido, os mesmos tem condão protelatório e não inovam, assim como o peticionamento retro. O Autor foi vítima de crime, **induzido a contratar empréstimo mediante fantasiosas condições, devolveu ainda parte do dinheiro e arca com dívida ilegal e absurda**”* (fls. 373).

O autor, ao negociar a portabilidade de uma das operações, revela anuência tácita com o negócio, especialmente porque consumada no curso do processo, sem insurgência recursal contra o indeferimento da tutela antecipada, proferido anteriormente. Demais disto, como visto no destaque supra, o requerente ainda confessou ter contraído empréstimo, oscilando na narrativa, já que enveredava para a seara do vício de vontade.

Outrossim, o requerente, como reconhece em réplica, não transferiu à malfadada promotora a totalidade dos valores, pelo menos não

comprovou. Os documentos demonstram que o autor transferiu R\$ 17.760,92 em 17.11.2021 e R\$ 5.371,53 (fls. 29), o que confere com os extratos (fls. 16 e 17). Ou seja, do importe total das operações que o requerente impugna- R\$ 8.371,23, R\$ 8.247,03 e R\$ 19.734,35 (fls. 02) -, ele reteve volumosa quantia cujo destino nunca foi explicado, circunstância inclusive não mencionada na petição inicial.

Os empréstimos impugnados são de 16.09, 16.11 e 21.12, como visto, distantes, como também as transferências, de 17.11 e 24.12. Houve, entre as negociações, tempo suficiente para o autor apurar a veracidade das alegações da Promotora e, até mesmo, sua credibilidade e sua legitimidade (vínculo) para atuar junto às requeridas. Porém, de maneira ingênua, afoita e, data vênua, negligente, sem adoção de cautelas mínimas, resolver prosseguir, envolvido, ao que alega, por suposta promessa de vantagem de terceiro, cuja existência, aliás, nunca comprovada.

De fato, o autor não lavrou boletim de ocorrência. Não existe prova da conversa entre o autor e a dita promotora. O requerente, em réplica, confessa que foi induzido a formalizar o contrato, sendo irrelevante se o fez por si ou se entregou seus dados sensíveis a terceiro para a finalização das operações, pois elas resultaram, de maneira voluntária, de comportamento do autor. Não há prova de que as Financeiras requeridas tenha envolvimento mínimo com a situação. Não foi empregado canal oficial dos Bancos. Nem sequer foi alegada conversa com preposto dos Bancos.

Não foi explicado como o requerente obteve o boleto de fls. 29, aliás, faltante o outro, relativo à segunda transferência.

Por fim, de se notar que os valores não foram *restituídos* às requeridas, com o que não se mantém a fundamentação da r. Sentença de fls. 384: *Nesse ponto é caso de pontuar que os valores dos empréstimos foram efetivamente restituídos pelo autor, não havendo que se falar em dever do autor em restituir valores às requeridas*). Parte dos valores foram transferidos a terceira, que não figura no polo passivo.

Enfim, o quadro processual revela que a fraude decorreu de culpa exclusiva da vítima que, sem se acautelar, por três vezes, em datas diversas, de forma voluntária e consciente, ainda que motivada por engano ou promessa de

vantagem indevida, forneceu seus dados pessoais e bancários a outrem ou, por si mesma, realizou as operações de crédito por biometria facial com adesão aos contratos eletrônicos e, como reconhece, depositou em favor de terceiro, a dita Promotora, parte dos créditos liberado, retendo outra parcela.

Assim, não há base para imputar responsabilidade aos bancos requerido, pois não foi comprovada qualquer falha na prestação de seus serviços.

No presente caso, configura-se um fortuito externo, afastando a aplicação da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. Além disso, trata-se de hipótese de culpa exclusiva do consumidor, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido:

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de nulidade contratual c.c. indenização por danos material e moral. Golpe praticado por terceiro via aplicativo "whatsapp" após regular contratação de empréstimo consignado junto ao banco réu. Transferências via pix efetuadas pela autora para conta bancária de fraudadores. Inexistência de qualquer conduta comissiva ou omissiva do réu a caracterizar falha na prestação de serviços. Fortuito externo que exclui o dever de indenizar. Culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. Exegese do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença ratificada com amparo no artigo 252 do Regimento Interno desta Corte Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1017673-43.2023.8.26.0564; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma III (Direito Privado 2); Foro de São Bernardo do Campo - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/02/2025; Data de Registro: 14/02/2025) (gn).

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. Empréstimo consignado contratado em nome de menor incapaz, cujo valor se perdeu em decorrência de golpe. Sentença de parcial procedência. Irresignação do réu. Parcial cabimento. Contratação regular, golpe decorrente de culpa exclusiva da vítima. Todavia, ausente autorização judicial para citado empréstimo em nome de menor incapaz. Contrato que deve ser declarado nulo. Art. 1.691 do Código Civil. Devolução simples de valores. Sem

danos morais ante a conduta ilícita da genitora do menor. Retorno das partes ao status quo ante. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000647-18.2023.8.26.0601; Relator (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Socorro - 1ª Vara; Data do Julgamento: 24/04/2025; Data de Registro: 24/04/2025)

CONTRATO BANCÁRIO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO - "Ação declaratória de nulidade de negócio jurídico c/c ressarcimento dos descontos indevidos e indenização por danos morais" Alegação de contratação mediante fraude Sentença de improcedência - Recurso do autor visando à procedência integral dos pedidos formulados na petição inicial Pedido de danos morais - Impossibilidade - O contrato foi celebrado de forma regular por meio digital, com a utilização de dados pessoais, envio de selfies, aceitação de links de acesso, além de inserção de senha de uso pessoal e intransferível - Nesse sentido, não há qualquer indício de irregularidade na contratação Dano moral não configurado - Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1003050-11.2023.8.26.0196; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma III (Direito Privado 2); Foro de Franca - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/01/2025; Data de Registro: 28/01/2025) (gn)

A sentença deve ser reformada para declarar a improcedência da ação.

Diante disso, a ação é julgada improcedente, cabendo ao autor arcar integralmente com as custas e despesas processuais, além dos honorários de sucumbência, inclusive trabalho em grau recursal, fixados em 13% sobre o valor da causa, a serem rateadas igualmente entre os requeridos (art. 87 CPC), respeitada a gratuidade da justiça deferida.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

De todo o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** aos recursos.

MARA TRIPPO KIMURA
Relatora