



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000140331

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000021-53.2023.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JEFFERSON TALLES FERREIRA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO C6 S/A.

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: **Negaram provimento ao recurso. 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), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1000021-53.2023.8.26.0001

Apelante: Jefferson Talles Ferreira Da Silva

Apelados: Banco C6 S.A.

Origem: Comarca de Santana - 3ª Vara Cível

Juiz de Direito: Dr. Carlos Alexandre Böttcher

Voto nº 4766

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS DECORRENTES DE GOLPE DO FALSO LEILÃO. TRANSFERÊNCIA DE VALORES PARA CONTA BANCÁRIA EM NOME DE TERCEIRO. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. AFASTAMENTO DA RESPONSABILIDADE. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedente pedido de indenização por danos materiais e morais decorrentes de fraude praticada por terceiro. O autor efetuou transferência via PIX no valor de R\$ 32.435,00, para aquisição de veículo anunciado em site falso de leilões.

2. O pagamento foi realizado a favor de conta bancária aberta junto ao Banco C6 S.A., que passou a figurar no polo passivo sob a alegação de falha na prestação de serviços bancários. O juízo de origem reconheceu a culpa exclusiva da vítima e afastou a responsabilidade da instituição financeira.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. A questão em discussão consiste em saber se é possível responsabilizar civilmente a instituição financeira pela abertura da conta utilizada por terceiro fraudador, diante da alegada ausência de cautela na verificação dos documentos e da identidade do correntista.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. A transferência de valores foi realizada de forma voluntária e unilateral pelo autor, após contato com suposta empresa de leilões pela internet, sem que houvesse qualquer intermediação ou participação da instituição financeira apelada.

5. Não houve falha operacional ou de segurança no serviço bancário. O banco apenas manteve a conta bancária utilizada na transação e, ao ser informado da fraude, promoveu o bloqueio e o encerramento da conta.

6. Ainda que se cogitasse eventual irregularidade na abertura da conta, não há nos autos comprovação de que

tal irregularidade tenha sido a causa direta e eficiente do dano. O autor teria realizado a transferência de qualquer modo, pois já se encontrava convencido da legitimidade da negociação.

7. O evento configura fortuito externo, estranho à atividade bancária da instituição ré. A conduta do autor rompe o nexo causal, por configurar culpa exclusiva da vítima, excludente de responsabilidade nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso do autor desprovido.

Tese de julgamento: “1. A instituição financeira não responde por danos decorrentes de golpe cometido por terceiro quando ausente falha na prestação do serviço bancário. 2. A ocorrência de fortuito externo e a culpa exclusiva da vítima rompem o nexo causal e afastam a responsabilidade civil objetiva prevista no art. 14 do CDC.”

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, §§ 1º e 3º, II; CPC, art. 85, §11.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1008351-38.2025.8.26.0011, Rel. Paulo Toledo, Núcleo de Justiça 4.0 – Turma III, j. 16.12.2025; TJSP, Apelação Cível 1004694-97.2025.8.26.0590, Rel. Marco Pelegrini, 12ª Câmara de Direito Privado, j. 21.10.2025.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Jefferson Talles Ferreira Da Silva**, contra a r. sentença de fls. 298/303, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos iniciais, nos autos da ação proposta contra **Banco C6 S.A.** Em razão da sucumbência, o autor foi condenado ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade deferida.

Alega o apelante, em síntese, que a fraude em questão só foi possível em razão de falha na prestação de serviços da instituição financeira ré, consistente na inobservância de requisitos necessários para a abertura da conta destinatária do crédito. Assim, não haveria culpa exclusiva do consumidor, mas, sim, fortuito interno. Requer a reforma da sentença para julgar procedentes os pedidos iniciais.

Recurso tempestivo e isento de preparo (fls. 74).

Contrarrazões apresentadas (fls. 630/641).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório

Segundo consta da inicial, em novembro de 2022, no intuito de adquirir veículo automotor, o autor realizou pesquisas na página do Google e se deparou com anúncio da suposta empresa “AH Santos Leilão de Veículos”.

Confiando na segurança decorrente do fato de o site www.autoahs.com estar sendo indicado por meio de anúncio patrocinado, iniciou a busca por veículo de seu interesse e, após selecionar o bem, foi direcionado ao aplicativo WhatsApp, no número 11 91746-6279, mantido por indivíduo que se apresentou como atendente da empresa.

Relata que, por meio desse contato, recebeu informações sobre o veículo e um recibo de compra e venda, no qual constou a aquisição do automóvel FIAT Argo Trekking 1.3, ano 2020, Renavam nº 1187788616, pelo valor de R\$ 32.435,00.

Conforme comprovante anexado (fls. 67), efetuou o pagamento integral da quantia indicada, mediante transferência para conta bancária em nome da requerida Cristiane Platero Rodrigues, seguindo as orientações fornecidas pelo suposto atendente.

Após a confirmação do pagamento, teria recebido a informação de que o veículo estaria liberado para retirada em pátio indicado, na data de 04 de novembro. No entanto, ao comparecer ao local, constatou tratar-se de estabelecimento diverso do anunciado. Em seguida, teve seu contato bloqueado no WhatsApp pelo número mencionado, evidenciando, segundo afirma, a prática de estelionato.

Diante disso, ajuizou a presente demanda contra Cristiane Platero Rodrigues, destinatária do crédito, e contra o Banco C6, responsável pela conta recebedora do montante, a qual, segundo o autor, foi aberta sem a observância dos requisitos de segurança exigidos pelo Banco Central.

Registre-se que, inicialmente, o demandante ajuizou a demanda perante o Juizado Especial Cível deste Foro Regional, mas teve a petição

inicial indeferida, sob o fundamento de que a demanda deve tramitar na Justiça Comum.

Na contestação (fls. 122/140), o Banco C6 defendeu que a abertura da conta destinatária obedeceu a todas as determinações das resoluções do Banco Central, inexistindo falha na prestação de serviços. Além disso, assim que teve conhecimento de que a conta teria sido utilizada para receptação de valores ilícitos, realizou o seu bloqueio e o encerramento.

Sustentou, ainda, que, mesmo que não tivessem sido observados os cuidados devidos, não haveria responsabilidade do Banco, uma vez que o golpe decorreu no âmbito da negociação entre o autor e a golpista, não tendo relação com a abertura de conta.

Analisando-se o conjunto probatório, verifica-se que o Banco C6 não apresentou os documentos utilizados na abertura da referida conta bancária, afirmando que os juntaria caso houvesse determinação judicial nesse sentido (fls. 129).

Após de tentativas infrutíferas de recuperação de valores via Sisbajud (fls. 220/221), e de ter sido frustrada a tentativa de citação da corré Cristiane Platero Rodrigues (fls. 200/201), foi homologado, quanto a esta demandada, o pedido de desistência formulado pelo autor (fls. 228/229 e 230).

Na réplica (fls. 233/238), o autor defendeu que o Banco C6 não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade da conta destinatária do crédito, e reiterou o pedido de responsabilização da instituição financeira.

Intimadas, ambas as partes manifestaram desinteresse na produção de provas (fls. 295 e 297).

Sobreveio sentença, na qual o juízo de primeiro grau entendeu pela presença de culpa exclusiva da vítima e julgou improcedentes os pedidos iniciais.

A tese recursal baseia-se na suposta irregularidade na abertura da conta destinatária do crédito, circunstância que, segundo o demandante, configuraria falha no serviço e permitiria a responsabilização objetiva da instituição financeira.

Apesar do alegado, não assiste razão ao apelante.

É incontroverso que o próprio consumidor efetuou transferência no importe de R\$32.435,00 (fls. 67), após manter contato com suposta empresa de leilões, por meio de plataforma virtual e mensagens via Whatsapp (fls. 31/66).

Logo, a fraude não se desenvolveu no ambiente bancário, tampouco houve qualquer interferência da instituição ré na negociação, que se deu exclusivamente entre o autor e o estelionatário.

No caso, houve a ocorrência de fortuito externo, em que o dano sofrido não guarda relação com a atividade desenvolvida pela instituição financeira. Observa-se que a conduta do autor foi essencial para que o estelionatário alcançasse seu intento. O banco não pode ser responsabilizado por prejuízos provocados pela própria parte autora e terceiros fraudadores.

Ressalta-se que a operação financeira foi realizada de forma voluntária pelo apelante, mediante uso regular de seus meios de acesso, inexistindo falha operacional ou de segurança imputável ao banco réu. A instituição financeira limitou-se a manter conta bancária e receber valores nela depositados.

Como explicitou o juízo de primeiro grau (fls. 299/300):

“Primo, é dever do fornecedor de serviços realizá-los com segurança a seus consumidores, sob pena de responder pelos danos decorrentes, conforme artigo 14 do CDC.

Secundo, o dever de segurança, a que se refere o §1º, do artigo 14, do CDC, diz respeito à qualidade e à própria segurança relativa às operações bancárias e comunicações telefônicas.

Tertio, contudo, o réu não pode ser responsabilizado pelos danos sofridos pelo autor em razão do estelionato do qual foi vítima. De fato, o próprio autor admitiu, na petição inicial, ter entrado em portal eletrônico por ele desconhecido, por meio de plataforma de buscas; ter oferecido lance para aquisição de veículo oferecido em leilão; e ter realizado transferência instantânea (PIX) em favor de Cristiane Platero Rodrigues (fls. 2/3). Acrescente-se que o autor admite ter confiado na plataforma simplesmente pelo fato de tê-la localizado por meio de

sistema de buscas (Google) (fls. 2).

Quarto, não há notícia de que o autor tenha visitado previamente o estabelecimento do portal de leilões para verificação da existência e condições do veículo supostamente oferecido em leilão.

De fato, o autor somente visitou o endereço após a realização do pagamento, ocasião na qual constatou ter sido vítima de fraude (fls. 3/4).

Quinto, a operação realizada no importe de R\$ 32.435,00, por vontade própria do autor, partiu de conta bancária mantida por instituição financeira distinta do réu, qual seja, Nu Pagamentos (fls. 67), de modo que o réu não tinha responsabilidade pela conferência do perfil de consumo do autor.

Sexto, causa espécie o autor, autônomo (fls. 1) e possuidor de quantia superior a trinta e dois mil reais, ter oferecido lance em veículo, que sequer verificara previamente, em empresa de leilões da qual não conhecia, além de ter realizado transferência eletrônica em favor de pessoa de nome Cristiane Platero Rodrigues em vez da pessoa jurídica que mantinha o portal (fls. 2), fato comum nessa modalidade de fraude e amplamente divulgado pela mídia.

Septimo, o réu tomou as providências cabíveis, ao realizar o bloqueio da conta bancária da beneficiária do pagamento, a partir da ciência dos fatos narrados pelo autor (fls. 130), não havendo ação ou omissão imputáveis a ele.

Octavo, nesse contexto, resulta evidente a culpa exclusiva da vítima, constituindo fato alheio ou estranho à execução dos serviços bancários, excluindo a responsabilidade civil, conforme art. 14, § 3º, inciso II, do CDC, porquanto o autor não cumpriu o dever de cuidado da pessoa média de conferir a idoneidade da empresa de leilões, da existência e condições do veículo ofertado e por ter realizado a operação de transferência em favor de pessoa física que não guarda relação com a empresa mantenedora do portal, por meio de uso de senha pessoal. Em suma, o autor não pode valer-se de sua própria desídia, pois confirmou operação de pagamento sem as cautelas necessárias, tendo sido vítima de fraude amplamente divulgada pela mídia, pela qual não pode ser responsabilizado o

réu.

A culpa exclusiva da vítima faz desaparecer a relação de causa e efeito entre o ato do agente causador do dano e o prejuízo experimentado pela vítima (S. Rodrigues, Direito Civil Responsabilidade Civil, v. 4, 14ª ed., São Paulo, Saraiva, 1995)”.

No mais, ainda que se cogitasse eventual irregularidade na abertura da conta, o que não se comprovou, tal circunstância não possuiria aptidão para alterar o resultado. Isso porque, no caso concreto, a transferência teria sido realizada de qualquer forma, por ato unilateral do consumidor, que já se encontrava convencido da legitimidade da negociação. Ausente, portanto, nexos causal entre a abertura da conta e o evento danoso.

Vejam-se julgados exemplificativos:

*“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. **FALSO LEILÃO. GOLPE. TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA E ABERTURA DE CONTA. AÇÃO IMPROCEDENTE. RECURSO DA AUTORA. I. CASO EM EXAME:** trata-se de recurso de apelação interposto pela autora, contra a sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados na exordial, porquanto não vislumbrada falha na prestação dos serviços pelo réu. A autora transferiu R\$23.825,00 para conta de titularidade de terceiros, para aquisição de veículo em leilão, descobrindo, posteriormente, que fora vítima de fraude. A parte autora persegue a reparação dos danos materiais sofridos. II. **QUESTÃO EM DISCUSSÃO:** verificar se há responsabilidade da instituição ré pela fraude perpetrada. III. **RAZÕES DE DECIDIR:** 1. Ausência de nexos causal entre os serviços bancários e os danos experimentados pela parte autora. 2. **No caso específico dos autos, a parte autora incidiu em culpa exclusiva, o que afasta a responsabilidade da instituição de pagamento pelo evento danoso.** 3. Parte autora que realizou pessoalmente a transferência, deixando de se certificar quanto à idoneidade de seu*

interlocutor. 4. Golpe praticado via internet e rede social que não resultou de qualquer intervenção da apelada. 5. Parte autora que, independentemente da regularidade ou não abertura da conta realizaria a transferência, de forma que, no caso específico dos autos, a abertura da conta única destinatária, ainda que sem o integral cumprimento das normas do BACEN, não é causa eficiente do resultado danoso, fruto de culpa exclusiva da parte autora. 6. Resolução nº 4.753/2019 limita-se a dispor sobre a responsabilidade das instituições perante o órgão regulador (BACEN) quanto à adoção das medidas necessárias para identificação e qualificação dos titulares. 7. Dever de indenização não configurado. 8. Aplicação do art. 14, § 3º, inciso II, do CDC. 10. Manutenção da sentença. IV. DISPOSITIVO: recurso desprovido. Majoração dos honorários sucumbenciais”. (TJSP; Apelação Cível 1008351-38.2025.8.26.0011; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional XI - Pinheiros - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/12/2025; Data de Registro: 17/12/2025)

*“Ação de reparação de danos materiais e morais. **"Golpe do falso leilão"**. Sentença de improcedência. Apelação interposta pelo autor. Sustenta a ocorrência de falha na prestação de serviços das instituições financeiras, que teriam agido com negligência ao permitirem a abertura de contas correntes utilizadas por estelionatários, caracterizando fortuito interno e responsabilidade objetiva. Razões de decidir. Relação de consumo. Inexistência de falha na prestação de serviços das instituições financeiras, contudo. **Hipótese em que a fraude decorreu de ato de terceiro e da falta de cautela do próprio autor, que efetuou voluntariamente transferências a pessoas desconhecidas, sem verificar a idoneidade da transação. Nexó de causalidade rompido pela culpa***



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

exclusiva da vítima e de terceiro, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Inaplicabilidade da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, por se tratar de fortuito externo. Precedentes deste Tribunal. Improcedência dos pedidos mantida. APELAÇÃO DESPROVIDA". (TJSP; Apelação Cível 1004694-97.2025.8.26.0590; Relator (a): Marco Pelegrini; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/10/2025; Data de Registro: 21/10/2025)

Evidenciada, pois, a presença de culpa exclusiva da vítima, excludente prevista no art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, apta a afastar a aplicação da Súmula 479 do C. STJ, pois inexistente falha de segurança interna ou fortuito inerente à atividade bancária.

Nesse contexto, ausentes os requisitos da responsabilidade civil e não comprovada falha na prestação de serviços, impõe-se a manutenção da r. sentença de improcedência.

Portanto, fica desprovido o recurso do autor, cabendo a majoração dos honorários de sucumbência devidos, antes arbitrados em 10% do valor atualizado da causa, para 15% sobre o mesmo referencial, na forma do art. 85, §11, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade deferida.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.*” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, o meu voto é para NEGAR PROVIMENTO ao recurso do autor, nos termos da fundamentação supra.

**GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR**