



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000179046

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000045-91.2025.8.26.0169, da Comarca de Duartina, em que é apelante FRANCISCO ANTONIO MIGUEL, são apelados BANCO C6 CONSIGNADO S/A, PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. e MEMORIAL INTERNACIONAL BRASIL ASSISTENCIA FUNERÁRIA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (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 FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 5 de março de 2026.

RUI PORTO DIAS

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1000045-91.2025.8.26.0169

Apelante: Francisco Antonio Miguel

Apelados: Banco C6 Consignado S/A, Pague Seguro Internet Instituição de Pagamento S.a. e Memorial Internacional Brasil Assistência Funerária Ltda

Comarca: Duartina - Vara Única

Juiz(a) de 1ª Instância: Luciano Siqueira de Pretto

Voto nº 6207

Apelação. Ação indenizatória por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Irresignação do autor. Golpe de falsa central de atendimento. Fraudadores que, por mensagens de WhatsApp, induziram o autor à transferência de valores a terceiros. Ausência de falha na prestação do serviço bancário. Autor seguiu voluntariamente os comandos suspeitos e possibilitou a concretização do golpe. Culpa exclusiva da vítima, que não adotou as cautelas necessárias à realização de operações bancárias. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença proferida a fls. 308/314, que julgou improcedentes os pedidos e condenou o autor ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, a ser dividida entre os patronos dos réus vencedores, observada a gratuidade de justiça.

O autor apela a fls. 318/338 requerendo a inversão do julgado. Sustenta que houve falha na prestação dos serviços por parte da instituição financeira, tanto por permitir o acesso de terceiros a informações bancárias sigilosas, quanto por não ter mecanismos capazes de bloquear preventivamente a transação com perfil suspeito. Requer a condenação da parte requerida ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

Recurso tempestivo e dispensado de preparo (fls. 47).

Contrarrazões a fls. 343/356, 357/371 e 404/410.

Não consta oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O recurso não merece provimento.

Consta da inicial que, no dia 06/12/2024, o autor firmou contrato de empréstimo no valor de R\$ 27.871,25 junto ao réu Banco C6, com pacote de benefícios administrado pela ré Memorial Internacional. Afirma que, no dia 09/12/2024, após receber o montante em sua conta, foi contatado via WhatsApp por suposta gerente do Banco C6, informando-lhe sobre um erro no processamento do empréstimo, de modo que os valores creditados deveriam ser restituídos para cancelamento da transação e, posteriormente, seria emitido um novo contrato. O autor alega que conseguiu restituir apenas R\$10.000,00 via PIX, em razão do limite diário de transferências, creditando a quantia em conta vinculada ao réu PagSeguro. Todavia, após realizar a transação, percebeu que havia sido vítima de fraude.

Eis a síntese do necessário.

Em conformidade com a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Com efeito, não se trata de falar em responsabilidade da instituição financeira, à medida em que os fatos postos *sub judice* não derivam de falha na prestação do serviço disponibilizado pelo réu, o que por si, detém o condão de afastar a aplicabilidade da Súmula no 479 do STJ.

Observa-se, na verdade, que houve falta de cautela do autor ao realizar transferências bancárias por orientação de interlocutores desconhecidos, em canais não oficiais da instituição financeira. De forma pouco diligente, sequer procurou se informar sobre a veracidade das informações, vindo a contribuir decisivamente para o golpe, não podendo deduzir-se, à vista da narrativa da inicial e dos elementos juntados aos autos, a falha na prestação de serviço do banco-réu.

Vale ressaltar que, conforme constou em sentença, “*O autor não se insurge contra a contratação do empréstimo consignado no valor de R\$ 27.871,85, com liberação líquida de R\$ 27.011,35 (contrato de fls. 21-40), mas sim em relação à transferência de R\$ 10.000,00 realizada via PIX para chave vinculada ao*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PagSeguro (fl. 79). Ressalte-se que a operação de crédito foi regularmente formalizada e o valor efetivamente creditado na conta do autor, não havendo controvérsia quanto à existência e validade do contrato. A controvérsia limita-se ao prejuízo decorrente da devolução parcial do montante, supostamente induzida por terceiro fraudador.” (fls. 310).

Inexistem indícios ou elementos de provas do envolvimento do banco réu ou de seus prepostos nesta conduta ilícita, tendo o autor agido sem o mínimo cuidado, mesmo que de boa-fé, não havendo o que se falar em responsabilidade da instituição financeira no caso concreto a justificar o acolhimento das indenizações pleiteadas.

Importante destacar, contudo, que a responsabilidade do banco réu, como prestador de serviços, embora objetiva, é elidida nas hipóteses de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, nos termos do art. 14, §3º, do CDC:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...)

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

(...)

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

No caso, o apelante confirma ter realizado a transferência de forma voluntária, motivo pelo qual resta evidente a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, fulminando o nexo causal, independentemente da análise sob a ótica da responsabilidade objetiva do réu no tocante à alegada falha no processo de vigilância do uso de seu nome.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Salienta-se, por oportuno, que, em que pese a presunção da vulnerabilidade do consumidor, qualquer pessoa deve agir com um mínimo de cuidado ao realizar operações bancárias, especialmente na internet ou aplicativo de mensagens, conduta esperada do homem médio e que não foi observada pelo apelante.

Nesse sentido, em casos semelhantes ao presente, já decidiu este e. Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. DECLARATÓRIA. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TUTELA DE URGÊNCIA. GOLPE DA PORTABILIDADE. RELAÇÃO DE CONSUMO. Sentença de procedência da ação quanto à corrê. Extinção do processo, sem resolução do mérito, quanto à instituição bancária corrê. 1. PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE. Não violação. Atendimento ao disposto no art. 1010 do CPC/15. 2. CONTROVÉRSIA. Pretensão da autora à inclusão da instituição bancária no polo passivo da ação, invocando ser esta integrante da cadeia de fornecedores. 3. ILEGITIMIDADE DE PARTE PASSIVA. Reconhecimento. Instituição bancária que não participou da fraude. Ausência de prova do vazamento de informações ou de que o suposto correspondente seja parceiro da instituição bancária. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. Majoração dos honorários advocatícios de 10% para 15% sobre o valor da causa (CPC, §11, art. 85), observada a gratuidade de justiça. (TJSP; Apelação Cível 1004699-02.2022.8.26.0566; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Carlos - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2023; Data de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 29/11/2023)

RESPONSABILIDADE CIVIL. Indenização por danos materiais e morais. Estelionato. Golpe do empréstimo falso. Autor vítima de fraude praticada por terceiros, que se passaram por funcionários da demandada. Transferência de valor para conta corrente de terceiro. Ausência de responsabilidade. Culpa exclusiva do consumidor. Inteligência do artigo 14, parágrafo 3º, II, do CDC. Sentença mantida, inclusive por seus próprios fundamentos. RECURSO NÃO PROVIDO.” (Apelação Cível nº 1023273-03.2020.8.26.0224, 38ª Câmara de Direito Privado, rel. Des. Fernando Sastre Redondo, j. em 21/03/2022).

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Sentença de improcedência - Recurso do autor Pedido de concessão da gratuidade processual - Não acolhimento - Transferência bancária em valor elevado a terceiro Fato exclusivo da vítima - Falha na prestação do serviço bancário não evidenciada - Fortuito externo que exclui a responsabilidade do banco - Sentença mantida - Recurso não provido. (Apelação Cível 1068553-78.2020.8.26.0100; 11ª Câmara de Direito Privado; rel. Des. Marco Fábio Morsello; j. em 03/03/2022).

Resta claro, portanto, que o demandante agiu de forma desacautelada, o que afasta a responsabilidade do banco réu, não se vislumbrando a possibilidade de condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos materiais ou morais, uma vez ausente o nexo de causalidade.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, com majoração dos honorários advocatícios de 10% para 15% sobre o valor da causa, em observância ao art. 85, §11, do CPC, ressalvada a gratuidade de justiça.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa (art. 1.026, §2º, do CPC).

RUI PORTO DIAS

Relator