



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000324905

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000260-62.2025.8.26.0106, da Comarca de Caieiras, em que é apelante MARIA LUIZA DE FARIA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO PAN S/A, BANCO C6 CONSIGNADO S/A e BANCO SEGURO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado 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 ROBERTO MAIA (Presidente), MARIA SALETE CORRÊA DIAS E LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI.

São Paulo, 13 de abril de 2026.

ROBERTO MAIA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. ALEGAÇÃO DE GOLPE NA CONTRATAÇÃO DE DOIS EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELO DA AUTORA. SEM RAZÃO. DEMANDANTE QUE CELEBROU DOIS CONTRATOS DE EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS, AINDA QUE INDUZIDA POR TERCEIROS IMBUÍDOS DE MÁ-FÉ E, POSTERIORMENTE, DE FORMA VOLUNTÁRIA, REALIZOU TRANSFERÊNCIAS PARA TERCEIROS DESCONHECIDOS. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA CARACTERIZADA. SENTENÇA MANTIDA NA ÍNTEGRA. APELO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Ação declaratória e indenizatória por danos materiais e morais. Alegação da autora de ter sido vítima de fraude envolvendo empréstimos consignados não solicitados e devolução de valores a terceiros, acreditando tratar-se de orientação dos bancos.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade dos bancos pela fraude ocorrida, considerando a alegação de culpa exclusiva da vítima e a inaplicabilidade da Súmula nº 479 do STJ.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade do banco, como prestador de serviço, é objetiva, mas pode ser elidida por culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, conforme art. 14, §3º, II do CDC.

4. Não se evidenciou falha na prestação de serviço pelos bancos, sendo a fraude caracterizada como fortuito externo, sem nexos causal com a atividade bancária.

IV. Dispositivo e Tese

5. Apelo desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras pode ser afastada em caso de culpa exclusiva da vítima. 2. Fraudes externas ao âmbito bancário não configuram fortuito interno.

Legislação Citada:

- Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §3º, II.
- Código de Processo Civil, art. 487, inc. I.
- Código Civil, art. 166, VI.

Jurisprudência Citada:

- STJ, REsp nº 2.077.278/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 03.10.2023.
- TJSP, Apelação Cível nº 1000205-39.2022.8.26.0067, Rel. Des. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 07.06.2023.

VOTO nº 36428

RELATÓRIO:

Trata-se de ação declaratória e indenizatória por danos materiais e morais proposta em 27.01.2025 por *Maria Luiza de Faria* em face de *Banco Pan S. A., Banco Seguro S. A. e Banco C6 S. A.* Alega a autora, quanto aos fatos, que *"possui benefício previdenciário de aposentaria por idade concedido em 13.05.2024, e após passados 03 meses, no dia 28.08.2024 recebeu contato telefônico informando que o INSS estaria disponibilizando préstimo consignado, a qual teve o interesse em adquirir, realizando as devidas tratativas com o Banco Agibank, na qual é titular de uma conta corrente e recebe o seu benefício previdenciário mensalmente. Informa que uma pessoa se identificando como Tatiana, funcionária do BANCO C6 entrou em contato com a Autora através do WhatsApp (11) 5128-8048, informando que havia sido liberado um crédito no valor de R\$ 21.275,37 a ser descontado diretamente de sua aposentadoria na importância mensal de R\$ 900,00, onde prontamente foi informado pela Requerente que o valor a ser descontado seria muito alto para o seu orçamento, não havendo interesse em aderir ao empréstimo nas condições apresentadas pela preposta do banco. Contudo, ao consultar o aplicativo do INSS para verificar a situação do benefício e valores, a Autora se deparou com contratos em nome o Banco C6 Consignado S.A. (1) Cód. do empréstimo 90136977203, no valor de R\$ 10.217,30, em 84 parcelas de R\$ 230,00 (Doc. 01) e (2) Cód. do empréstimo 90136977240, no valor de R\$ 11.727,68, em 84 parceladas de R\$ 264,00. (Doc. 02). Conforme verificasse através do extrato bancário, a Autora teve recebimentos de valores por meio de transferência bancária, sendo que duas dessas transferências recebidas foram realizadas em nome da requerida Banco C6 Bank S.A., que realizou na conta da requerente as transferências dos valores dos empréstimos consignados a importância de R\$ 9.905,54 e R\$ 11.369,83(Doc. 03). (...) Após o recebimento de tais valores, Tatiana, suposta preposta da Requerida Banco C6 Bank S.A. entrou novamente em contato com a Requerente informando que o valor disponibilizado e*

transferido pelo banco deveria ser devolvido imediatamente, ocasião em que a requerente procedeu com a transferência dos valores as contas indicadas pela representante do banco. Ocorre que após a realização dos pagamentos e seguindo as orientações da preposta do banco e devolução dos valores, a requerente foi bloqueada pelo aplicativo de mensagem WhatsApp tendo toda a conversa existente com a suposta representante do banco apagada. (Doc. 04). Seguindo as orientações da suposta representante da instituição requerida realizou a primeira transferência no próprio dia 28.08.2024, no valor de R\$ 5.500,00, ID da transação: E1066451320240828193090hT1NLVYWR às 16:31:01hrs, pagamento realizado em nome do BANCO C6 e recebido pelo BANCO PAN (Doc. 05). Após o primeiro pagamento, a requerente realizou ainda um pagamento via boleto 08197081080010000001700371302118298270001000000, Número do documento: 041E1ACF53F2124552BAB028C3 EF7EF1CA no valor de R\$ 10.000,00 emitido pelo requerido BANCO SEGURO S.A., tendo como beneficiário PagSeguro (Doc. 06). Por fim, no dia 30.08.2024, a cliente efetivou mais 02 pagamentos, um às 08:29:52, no valor de R\$ 7.500,00 ID da transação: E10664513202408301129iQJMLkH5m8q9 (Doc. 07) e o outro as 08:34:19 no valor de R\$ 2.715,21 Número do documento: 11181eb53d4cdc46b4b70d0ee98e33f8bd, ambos em nome do Banco C6, que na realidade foi efetivado no BANCO PAN – 623. (Doc. 08) Salienta que somente após as mencionadas transações financeiras com a realização dos referidos pagamentos, o banco da autora bloqueou novas transferências que deveriam ser realizadas conforme orientado pela representante da requerida. A autora com a boa fé, acreditando estar devolvendo ao Banco C6, o que por ora havia sido disponibilizado a ela, realizou as transferências conforme orientação, e somente após o ocorrido percebeu que havia caído em uma fraude. Diante do golpe sofrido a requerente em 13.10.2024 comunicou a autoridade policial através do Boletim de Ocorrência Eletrônico, informando que lhe foi ofertado pela instituição bancária o empréstimo consignado de R\$ 21.275,37, na qual não fora aceito, contudo, diante das orientações, se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

viu obrigada a desembolsar o valor de R\$ R\$ 25.715,21, conforme abaixo demonstrado (Doc. 09): (...) Veja Excelência, a Autora estava com o interesse de ter o consignado com parcelas que pudessem ser descontadas no valor do benefício sem ter suas obrigações afetadas, salientando-se que em momento algum entrou em contato com os respectivos bancos, ora mencionados, para solicitar tal benesse, a não ser o próprio banco que possui conta, o Agibank. O caso é que a Autora sendo uma pessoa idônea, acreditando que de fato tratava-se de uma instituição financeira séria e segura nunca pensou que seria vítima de um golpe, tendo acreditado que de fato tivesse realizando os ressarcimentos. Ainda, observa-se que a requerida não bloqueou as transações, mesmo o ocorrido sendo movimentações não habituais. Tendo em vista toda a situação acima exposta, conclui-se que a Autora foi nitidamente vítima do conluio entre pessoas que utilizaram dados disponibilizados da Requerente, restando evidente que a Autora foi vítima de golpe. Diante do exposto, não restou alternativa se não socorrer às portas do Poder Judiciário a fim de buscar reparação pelos danos que lhe foram causados com base na legislação vigente, merecendo, portanto, o devido amparo legal para a declaração de inexigibilidade, ressarcimento e indenização dos danos sofridos" (fls. 01/04). **À vista disso, a autora requer** "seja a presente ação julgada PROCEDENTE para: 1) – CONCEDER A TUTELA DE URGÊNCIA, em face da relevância do pedido, determinando o SUSPENSÃO DO DESCONTO DE VALORES NO BENEFÍCIO CONCEDIDO PELO INSS, sob pena de multa diária equivalente a 1 salário mínimo vigente, confirmando-se a tutela ao final, bem como deferir expedição de ofício as operadoras telefônicas para informar a qualificação do titular da linha (11) 5128-8048; 2) – DECLARAR NULO O CONTRATO PACTUADO, referente a suposto empréstimo no valor de R\$ 21.715,21, tendo em vista a nulidade que permeiam a relação jurídica estabelecida, DETERMINANDO A DEVOLUÇÃO EM DOBRO DOS VALORES PAGOS, no importe e R\$ 51.430,42; 3) – CONDENAR OS REQUERIDOS, ao pagamento de danos MATERIAIS no valor de R\$ 21.715,21 e devolver os valores descontados indevidamente, DANOS MORAIS, que sugere o valor

de 20 salários mínimos, ou outro valor que este Juízo entenda devido; 4) – *INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA* (art. 6º, VIII CDC); 5) – *CONDENAR, por fim, os Requeridos no pagamento das custas e demais encargos processuais, honorários advocatícios, inclusive no ônus da sucumbência*” (fls. 12). Atribuiu à causa o valor de R\$ 81.790,42 (fls. 13).

Foi deferido “o pedido liminar para o fim de determinar a suspensão dos descontos no benefício da parte autora, oriundos do negócio impugnado, bem como determinar que o réu exclua ou se abstenha de incluir o nome da autora nos cadastros de proteção ao crédito. Servirá a presente decisão, assinada digitalmente, como *OFÍCIO* a ser encaminhado pela parte autora ao réu para que haja a suspensão dos descontos no benefício recebido, em 05 dias, sob pena de multa de R\$ 500,00 por dia de atraso, limitada inicialmente ao valor de R\$ 10.000,00” (fls. 38/39).

Em contestação (fls. 60/112), o corréu *Banco C6 Consignado S. A.* (sucessor do *Banco C6 S. A.*) alega, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva e a incorreção do valor da causa. No mérito, sustenta a regularidade da contratação dos empréstimos, que teriam sido realizados de forma digital, com biometria facial e geolocalização, e a efetiva liberação dos valores na conta de titularidade da autora. Argumenta a existência de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima e de terceiro, uma vez que a autora, mesmo alertada sobre os riscos, realizou transferências para pessoas estranhas à instituição financeira. Impugna os pedidos de danos materiais e morais, bem como a repetição de indébito.

O corréu *Banco Seguro S. A.*, em sua contestação (fls. 203/219), argui preliminar de ilegitimidade passiva e denúncia da lide aos beneficiários das transferências. No mérito, defende a ausência de sua responsabilidade, por atuar apenas como mantenedor da conta que recebeu parte dos valores, e atribui a culpa exclusiva à autora e a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

terceiros.

O corréu *Banco Pan S. A.*, em contestação (fls. 257/271) também suscita, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva e a falta de interesse de agir da autora. No mérito, reitera a tese de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, afirmando não ter participado do evento danoso e que as transferências foram realizadas por liberalidade da autora.

A demandante apresentou réplica a fls. 344/355.

Sobreveio sentença a fls. 367/373, cujo relatório se adota, julgando *"IMPROCEDENTES os pedidos formulados por Maria Luiza de Faria em face de Banco Pan S.A., Bancoseguro S.A. e Banco C6 Consignado S.A., com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, razão pela qual revogo a liminar de folhas 38/39. Em razão da sucumbência, condeno a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios, que fixo em 10% (...) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, observada a suspensão da exigibilidade em razão da gratuidade de justiça deferida, nos termos do artigo 98, § 3º, do mesmo diploma legal"* (fls. 372).

A requerente opôs embargos de declaração (fls. 377/378) que foram rejeitados a fls. 383/384.

Apela a autora (fls. 395/401) pleiteando a reforma da r. decisão alegando, em resumo, que **(A)** deve haver aplicação do Código de Defesa do Consumidor, com inversão do ônus probatório; **(B)** *"nunca ligou para a Apelada manifestando intenção na contratação de qualquer tipo de empréstimos, a oferta partiu da Recorrida através de ligação por chamada de vídeo, mesmo a Apelante declarando que não tinha a interesse na contratação do empréstimo, este lhe foi*

*concedido. No entanto, ao perceber o depósito de valores em sua conta bancária, contatou através do telefone a Apelada no intuito de solicitar o cancelamento e devolução do referido empréstimo, falou com a mesma atendente de nome TATIANE a qual inicialmente havia oferecido o empréstimo. Importante ressaltar que a Apelante é pessoa idosa e de poucos conhecimentos, seguiu todas as orientações da atendente para a devolução do valor depositado em sua conta a título de empréstimo consignado, não imaginando tratar-se de GOLPE, pois como dito, ligou diretamente na agência da Apelada e falou com a mesma atendente. Nesta ocasião, foi orientada pela atendente que deveria fazer pix para as contas indicadas, assim o fazendo" (fls. 399); e **(C)** "nunca iria imaginar estar diante de bandidos que trabalham dentro de uma agência Bancária e para a própria Apelada. Importante destacar, que a contratação do referido empréstimo foi feita de maneira obscura e sem qualquer esclarecimento para a Apelante, o que configura vício de consentimento, vício insanável que acarreta nulidade absoluta, nos termos do art. 166, VI, do Código Civil. Podemos dizer, com certeza, Eméritos Julgadores, que nesse caso, não houve a correta análise do mérito, pois se a parte Recorrente buscou a tutela jurisdicional, não foi em vão, e sim porque não viu outra saída, senão, o ingresso dessa demanda" (fls. 400).*

Os réus apresentaram suas contrarrazões pugnando pela manutenção do decidido (fls. 407/413, 414/430 e 431/443). O feito aportou neste Tribunal de Justiça (fls. 446).

FUNDAMENTAÇÃO:

Trata-se de ação declaratória e indenizatória por danos materiais e morais proposta por *Maria Luiza de Faria*, ora apelante, em face de *Banco Pan S. A.*, *Banco Seguro S. A.* e *Banco C6 S. A.*, ora apelados.

Nesta toada, observo que as razões de apelação são



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

perfeitamente compreensíveis e, inclusive, cumpriram o ônus de impugnação específica dos fundamentos da sentença, argumentando os motivos que justificariam a ilegalidade na contratação dos empréstimos consignados.

Transpondo-se ao mérito, a r. sentença recorrida merece ser mantida na íntegra.

Alega a recorrente, em síntese, que, após receber sua aposentadoria por idade, foi contatada por uma pessoa que se identificou como preposta do corréu *Banco C6*, ofertando-lhe um empréstimo consignado. Sustenta que, embora não tenha aceitado a proposta inicial, constatou a existência de dois contratos de empréstimo consignado em seu nome junto ao *Banco C6*, nos valores de R\$ 10.217,30 e R\$ 11.727,68, com os respectivos montantes creditados em sua conta corrente no *Banco Agibank*. Afirma que, posteriormente, foi orientada pela mesma suposta preposta a devolver os valores, realizando diversas transferências que totalizaram R\$ 25.715,21 para contas de titularidade de terceiros, vinculadas aos corréus *Banco Pan* e ao *Banco Seguro*. Aduz ter sido vítima de um golpe e que, mesmo após as transferências, os descontos em seu benefício previdenciário persistiram. Diante disso, requer a concessão de tutela de urgência para suspender os descontos, a declaração de nulidade dos contratos, a restituição em dobro dos valores pagos, a condenação dos apelados ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 21.715,21 e por danos morais em vinte salários-mínimos.

Vale destacar que, no boletim de ocorrência elaborado pela própria apelante somente após quarenta e cinco dias dos fatos (ocorrência: 28.08.2024 / comunicação: 12.10.2024), esta narra a seguinte versão dos acontecimentos, a saber (fls. 32/33 – **sem destaque e grifo no original**):

*Descrição ocorrência cidadão: Informe o canal em que a fraude foi cometida: Foi cometida por contato telefônico. Quando do ato de minha aposentadoria, obtive conhecimento de que o INSS disponibiliza um consignado que muito me interessa. Estava em contato com o AgiBank para consegui-lo, porém, uma pessoa que se identificou como funcionária do C6 entrou em contato comigo pelo Whatsapp e informou que o C6 havia disponibilizado 21 mil que seria descontado 900 reais da minha aposentadoria. **Inicie negociação**, pois, o valor seria muito para pagamento e não tinha interesse e a pessoa me informou que teria de devolver o dinheiro para a C6, pelos dados que ela me informou e o fiz e após ela me bloqueou. Histórico do boletim: A redação do presente Boletim Eletrônico de Ocorrência foi elaborada pelo(a) Declarante e as informações nele constantes são de sua exclusiva responsabilidade.*

Desta forma, a apelante confessa que iniciou a negociação para a contratação de um empréstimo consignado junto ao corréu Banco C6 por meio de um contato realizado por aplicativo de mensagem (“WhatsApp”).

Neste ponto, a recorrente acosta ao feito um “print” de tela de seu celular em que há três mensagens apagadas que foram enviadas por um número desconhecido com a identificação “Jurídico Banco C6 S. A.” (fls. 27). Nota-se que inexiste qualquer selo de verificação do aplicativo de mensagem sobre a autenticidade do número de telefone. Ademais, a recorrente não apresentou outros “prints” para comprovar como a conversa teria se desenrolado, como teria respondido às mensagens, o que pode sugerir exclusão selecionada de conteúdo possivelmente indesejável pela apelante.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Noutro giro, pelos documentos de fls. 21, 28, 29, 30 e 31, verifica-se que a apelante recebeu em sua conta bancária junto ao *Banco Agibank* (que não integra o polo passivo da demanda), no dia 28.08.2024, duas transferências do *Banco C6 Consignado* nos valores de R\$ 9.905,54 e R\$ 11.369,83 e, na sequência, transferiu para dois CPFs e um CNPJ distinto do corréu *Banco C6* as quantias de R\$ 5.500,00, R\$ 10.000,00, R\$ 7.500,00 e R\$ 2.715,21.

Vale ressaltar que causa espécie o fato de a apelante, para cancelar dois empréstimos consignados feitos junto ao corréu *Banco C6* realize quatro transações distintas, em valores fracionados, e tendo como beneficiários pessoas físicas (CPFs) em uma jurídica (CNPJ) distinta do *Banco C6*.

Por outro lado, o corréu *Banco C6*, em contestação (fls. 60/112) alegou, quanto ao mérito, que houve a regular contratação dos empréstimos consignados. Desta forma, sustentando a regular contratação e impugnando a existência de danos material e moral, o referido apelado requereu a improcedência dos pedidos da apelante.

Para tanto, o recorrido apresentou: **(A)** cópias das cédulas de crédito bancário relativas à adesão aos empréstimos consignados impugnados pela apelante, assinadas eletronicamente, inclusive com geolocalização, número de IP, data e hora, nome do cliente, CPF, fotografia da apelante tirada na mesma ocasião e trilha de eventos com o aceite em cada etapa da pactuação (fls. 147/166 e 167/186); e **(B)** comprovantes de transferências das quantias de R\$ 9.905,54 e R\$ 11.369,83 em favor da apelante em 28.08.2024 (fls. 201/202).

Como é sabido, existem dois tipos de assinaturas. A assinatura digital com certificado digital ICP-Brasil; e a assinatura

eletrônica realizada por meio de conta de “e-mail” válida. E a análise do detalhado das assinaturas por meio do “dossiê probatório” (fls. 147 e 167), verifica-se que a modalidade adotada aqui foi eletrônica, realizada por adesão ao sistema do banco apelado, onde foi utilizado um “smartphone”, e com envio de fotografia e dados de geolocalização.

Desta forma, não há falar em pedido de informação de qual seria a certificadora digital.

Neste contexto, o *Banco C6* recorrido explicou, de maneira detalhada, que o contrato fora formalizado mediante assinatura eletrônica, por meio de biometria facial, com captura de fotografia da apelante, apontando, inclusive, **a geolocalização da recorrente no momento da contratação, a qual indica que a assinatura se deu em local próximo da residência da recorrente** (https://www.google.com/maps/dir/Alameda+Ver.+D%C3%A9rcio+Pasin,+124+-+Nova+Era,+Caieiras+-+SP,+07700-000/-23.3399722,-46.7304722/@-23.3445284,-46.7448671,3991m/data=!3m2!1e3!4b1!4m8!4m7!1m5!1m1!1s0x94cee48c65cd5f87:0xa36c3db173baf555!2m2!1d-46.7313839!2d-23.358319!1m0?entry=ttu&g_ep=EgoyMDI2MDIyMi4wIKXMDSOASAFQAw%3D%3D).

Consequentemente, as alegações tecidas pela apelante não são suficientes para demonstrar o fato constitutivo de seu direito, tendo em vista que os dossiês das operações demonstram, de maneira detalhada, que os contratos foram formalizados mediante assinatura eletrônica, por meio de biometria facial, com captura de fotografia e posteriores depósito das quantias em conta bancária.

Salienta-se que a apelante em nenhum momento informa em qual circunstância sua fotografia teria sido tirada, o que afasta a verossimilhança das suas alegações.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Portanto, a própria apelante, ainda que induzida por terceiros, realizou a contratação dos empréstimos consignados.

Lembre-se que a responsabilidade do *Banco C6*, como prestador de serviço, embora objetiva, é elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e §3º do CDC).

Na hipótese vertente, nítida a caracterização da culpa exclusiva da apelante, excludente de responsabilidade civil das instituições financeiras apeladas, nos termos do artigo 14, §3º, II do Código Consumerista, a afastar a responsabilidade das pretensões declaratória e indenizatória da recorrente pelos alegados danos materiais e morais, nos exatos termos do decidido na origem.

Não se observa no feito qualquer conduta - comissiva ou omissiva - dos bancos recorridos a evidenciar falha na prestação dos serviços e legitimar a pretendida indenização por danos materiais e morais em razão de fortuito interno.

Em que pese os contratos digitais estarem sujeitos à falsificação, não foi o que ocorreu no presente caso, já que foi mesmo a apelante quem efetivou as contratações e a posteriores transferências, ainda que induzida por terceiros imbuídos de má-fé.

Não é possível extrair das razões da inicial e dos documentos coligidos aos autos qualquer ato concreto que possa ser interpretado como falha dos recorrentes.

Veja-se que a apelante sequer comprovou a utilização concreta de informações suas vazadas que somente os bancos poderiam conhecer para a ludibriar na empreitada criminosa, o que em tese poderia atrair a responsabilização da instituição bancária pelo fato

de o ocorrido caracterizar-se como fortuito interno, conforme já decidido pelo Superior Tribunal de Justiça quando do julgamento do REsp nº 2.077.278/SP (relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 3/10/2023, DJe de 9/10/2023).

Ademais, é incontroverso que as transferências bancárias foram realizadas pelo *Banco C6* à conta de titularidade da apelante e esta, voluntariamente, o transferiu para terceiros, descuidando das cautelas que razoavelmente se espera de pessoa de meridiana clareza e discernimento, pois deixou de checar quanto à veracidade das informações e fonte de dados, beneficiando indevidamente terceiros.

Como já fundamentado no presente v. acórdão, da própria narrativa da inicial é possível concluirmos que a apelante consentiu as contratações.

Ademais, também não existe qualquer início de prova de que os estelionatários possuíam qualquer vínculo com o *Banco C6*, tampouco de que possuíam acesso ao seu sistema. Ao que tudo indica, o *Banco C6* pode ter sido vítima dos estelionatários se passando pela consumidora; contudo, ele encaminhou as propostas de empréstimos tomando as cautelas de praxe, ou seja, por meio do aplicativo do próprio banco, onde a apelante deu os aceites necessários à liberação do crédito depositado em sua própria conta.

Portanto, não se evidenciou, repita-se, qualquer falha na prestação de serviço ou ato ilícito praticado pelos bancos apelados, decorrendo os fatos de culpa exclusiva da apelante, vítima de golpe de engenharia social que não guarda qualquer nexos causal com a atividade bancária dos apelados, tratando-se de fortuito externo, a excluir seu dever de indenizar.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sobre o tema, já se manifestou este Tribunal de Justiça, *in verbis*:

DIREITO CIVIL. "GOLPE DO BOLETO FALSO". AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA E INDENIZATÓRIA POR DANO MORAL. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO. RECURSO PROVIDO, ISENTANDO O BANCO APELANTE, MANTIDA A RESPONSABILIDADE DO CORRÉU. I. Caso em Exame Ação de inexistência de relação jurídica e indenizatória por danos morais devido a fraude conhecida como "golpe do boleto falso". Sentença de primeira instância julgou procedente o pedido, declarando a inexistência do contrato e condenando os réus à restituição em dobro dos valores debitados e ao pagamento de danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco pela fraude ocorrida, considerando a alegação de culpa exclusiva da vítima e a inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade do banco, como prestador de serviço, é objetiva, mas pode ser elidida por culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, conforme art. 14, §3º, II do CDC. 4. Não se evidenciou falha na prestação de serviço pelo banco, sendo a fraude caracterizada como fortuito externo, sem nexo causal com a atividade bancária. Mantida a responsabilidade do corréu. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso provido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras pode ser afastada em caso de culpa exclusiva da vítima. 2. Fraudes externas ao âmbito bancário não

*configuram fortuito interno. 3. Mantida a responsabilidade do corréu. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §3º, II. Código de Processo Civil, art. 487, inc. I. Código Civil, art. 389, parágrafo único; art. 406. Jurisprudência Citada: STJ, REsp nº 2.077.278/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 03.10.2023. TJSP, Apelação Cível nº 1000205-39.2022.8.26.0067, Rel. Des. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 07.06.2023. (TJSP; Apelação Cível nº 1002427-51.2023.8.26.0032; Relator Des. Roberto Maia; Órgão Julgador: **20ª Câmara de Direito Privado**; Foro de Araçatuba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/03/2025; Data de Registro: 11/03/2025).*

Ação indenizatória por danos materiais e morais – Transferências bancárias realizadas pela autora em benefício de terceiros, sendo vítima de golpe perpetrado através do aplicativo WhatsApp, com clonagem da conta do filho – Sentença de improcedência. Cerceamento de defesa – Inocorrência – Pretendida exibição de extratos bancários das contas dos beneficiários das transações indevidas importaria indevida quebra de sigilo bancário de terceiros que não são parte na relação jurídico-processual – Provas documentais produzidas autorizavam o julgamento antecipado de mérito, sem necessidade de outras provas – Preliminar repelida. Ação indenizatória por danos materiais e morais – A autora vítima de golpe perpetrado através do aplicativo WhatsApp, com

clonagem da conta do filho – Acreditando ter recebido pedido de ajuda do filho, a autora realizou transferências bancárias em benefício de terceiros, indicados pelo fraudador – Sentença de improcedência – Aplicação do CDC – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras, elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC – Culpa exclusiva da autora evidenciada – A autora foi vítima de golpe de engenharia social, sem correlação com a atividade bancária dos réus, transferindo valores elevados a terceiros, sem se certificar quanto a veracidade das informações e fonte de dados – Transferências realizadas através de PIX, tardiamente comunicadas às instituições financeiras, inviabilizando a tomada de providências para evitar a fraude ou minimizar suas consequências – Falha na prestação de serviços bancários não evidenciada – Fortuito externo a excluir o dever de indenizar – Sentença de improcedência mantida – Recurso negado. (TJSP; Apelação Cível nº 1000205-39.2022.8.26.0067; Relator Des. Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Borborema - Vara Única; Data do Julgamento: 07/06/2023; Data de Registro: 07/06/2023).

Apelação. Ação de indenização por dano material e moral. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. 1. Preliminar de insuficiência do preparo afastada. Valor recolhido que corresponde a 4% (quatro por cento) do valor da causa. 2. Preliminar de ilegitimidade passiva afastada. Alegações do banco corréu que dizem respeito ao mérito da

demanda. Legitimidade deve ser analisada com base nas alegações contidas na petição inicial, na qual o autor imputou os danos causados à falha de prestação de serviço do banco, de modo que, em princípio, possui legitimidade para figurar no polo passivo. 3. *Golpe de clonagem de WhatsApp. Mensagem recebida pelo celular do autor, de pessoa que se identificou como sua filha, solicitando transferência de valores. Transferências voluntárias de valores para conta de terceira pessoa (golpista). Não há como responsabilizar a instituição financeira pela transferência de valores para conta de terceiro, sem se certificar previamente o autor, sobre a veracidade do pedido. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Inteligência do artigo 14, § 3º, II do CDC.* 4. *Sentença mantida, com majoração de honorários advocatícios nesta fase recursal. Recurso desprovido.* (TJSP; Apelação Cível nº 1007350-61.2022.8.26.0451; Relator Des. Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracicaba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/04/2023; Data de Registro: 26/04/2023).

Apelação – Ação de restituição de valores – Golpe por aplicativo de Whatsapp – Sentença de improcedência – Recurso interposto pelo autor - Operações de PIX efetivadas de forma voluntária a estelionatário que se passou por sua filha - Excludente de responsabilidade objetiva configurada – Culpa exclusiva da vítima – Demandante que deixou de agir com as cautelas mínimas exigíveis – Ausência de qualquer conduta no sentido de checar,

antes de efetivar as transferências solicitadas, se o número vinculado à foto do perfil, de fato, pertencia à sua filha – Responsabilidade do BANCO ITAU afastada – Ausência de verossimilhança quanto à alegada ocorrência de falha de conduta pelos demais corréus – Autor que afirma que as contas em nome de terceiros, beneficiados pelas transações via PIX, foram abertas mediante admissão de documentos falsos – Falta de evidências nesse sentido – Falha que, ainda que ocorrente, não fora determinante no cenário dos fatos narrados – Improcedência da demanda confirmada - Sentença mantida – Recurso desprovido com majoração da verba honorária de sucumbência. (TJSP; Apelação Cível nº 1112740-40.2021.8.26.0100; Relator Des. Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 37ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/04/2023; Data de Registro: 19/04/2023).

Ação indenizatória por dano material. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Apelação. Golpe do Whatsapp. Pai da representante legal da empresa autora que foi vítima de fraude. Transferência solicitada por terceiro se passando pela filha. Transferência efetuada pelo pai. Afastada a aplicação da Súmula 479, do e.STJ. Fortuito externo. Culpa exclusiva de terceiro. Art. 14, §3º, inc. II, do CDC. Precedentes do TJSP. Ausência de falha na prestação de serviços por parte do banco réu. Transferência realizada regularmente. Honorários recursais. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível nº 1009255-



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

93.2022.8.26.0001; Relator Des. Virgílio de Oliveira Junior; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/03/2023; Data de Registro: 30/03/2023).

Ademais, em que pese a apelante tenha sustentado a responsabilidade dos apelados pela inobservância ao seu perfil de consumo (transações atípicas), sem razão à recorrente.

Ocorre que o bloqueio preventivo de eventual transação fora do perfil de consumo do correntista somente pode ser exigido do banco mantenedor de sua conta corrente (*Banco Agibank*), já que somente ele possui meios de conhecer dito perfil e de proceder ao bloqueio.

Contudo, no presente caso, o *Banco Agibank* não integrou o polo passivo da demanda.

Portanto, a tese de inobservância ao seu perfil de consumo não é capaz de atrair responsabilidade aos apelados.

À vista disso, não se desconhece que as “*instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”, conforme Súmula nº 479 do STJ. Na hipótese vertente, todavia, não se observa a ocorrência do fortuito interno, mas sim um estelionato praticado por terceiro fora do âmbito da operação bancária e que era possível de ter sido evitado se a apelante tivesse tomado cuidados mínimos.

Portanto, inequívoca a caracterização da excludente de responsabilização objetiva das instituições financeiras demandadas,

prevista no artigo 14, § 3º, II do Código de Defesa do Consumidor.

Diante do quadro que se descortina, corretamente consignou o douto juízo de origem para fundamentar a improcedência dos pedidos formulados pela apelante, a saber (fls. 369/372):

(...)

A controvérsia central da presente demanda reside em perquirir a responsabilidade das instituições financeiras rés pelos danos materiais e morais suportados pela autora em decorrência de um golpe perpetrado por terceiro.

A relação jurídica entre as partes é inegavelmente de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, sendo pacífica a aplicação de suas normas às instituições financeiras, conforme entendimento sumulado pelo Superior Tribunal de Justiça (Súmula 297).

A responsabilidade das instituições financeiras por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias é objetiva, conforme tese fixada no julgamento do Recurso Especial Repetitivo nº 1.199.782/PR (Tema 466) e consolidada na Súmula 479 do STJ. Contudo, a responsabilidade objetiva não é absoluta, podendo ser afastada pela comprovação de excludentes de nexos causal, como a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC.

Da análise dos autos, extrai-se que a autora, de fato, foi vítima de um ardil. Contudo, a dinâmica dos fatos revela que a conduta da própria autora, aliada à ação de um terceiro estelionatário, foi determinante para a

ocorrência do prejuízo.

O Banco C6 Consignado S.A. logrou êxito em demonstrar a regularidade da contratação dos dois empréstimos consignados. Conforme se depreende dos documentos de fls. 94, 96, 186 e 206, a contratação se deu por meio digital, com a utilização de biometria facial, havendo registro de geolocalização compatível com o endereço da autora, e a inequívoca liberação dos valores líquidos de R\$ 9.905,54 e R\$ 11.369,83 em sua conta corrente junto ao Banco Agibank, no dia 28 de agosto de 2024. A autora, em sua inicial, não nega o recebimento dos valores, mas sim a validade da contratação. Contudo, as provas apresentadas pelo Banco C6 são robustas e demonstram a manifestação de vontade da consumidora, ainda que, posteriormente, ela tenha se arrependido ou sido induzida a erro por terceiro.

O ponto nevrálgico da fraude ocorreu em momento posterior, quando a autora, orientada pelo fraudador, procedeu à transferência dos valores recebidos para contas de terceiros desconhecidos. Os comprovantes de fls. 3, 38 e 48/49 demonstram que as transferências via PIX e o pagamento de boleto foram destinados a pessoas físicas e a uma empresa (PagSeguro) que não guardam qualquer relação com o Banco C6.

Nesse cenário, a atuação do Banco C6 limitou-se à concessão do crédito, que foi regularmente contratado e disponibilizado. A fraude, em si, consistiu na engenharia social empregada pelo estelionatário para convencer a autora a transferir os valores que já estavam em sua posse e esfera de

disponibilidade. Trata-se, portanto, de um fortuito externo, que rompe o nexo de causalidade entre a conduta da instituição financeira concedente do crédito e o dano experimentado pela consumidora.

Em casos semelhantes já decidiu este tribunal:

(...)

O Banco C6, ademais, demonstrou que adota medidas de segurança e alerta seus clientes sobre os riscos de golpes, inclusive informando que "nunca solicita transferências ou depósitos" para cancelamento de operações. A autora, ao seguir as instruções do fraudador e transferir vultosas quantias para terceiros sem a devida cautela, agiu de forma negligente, concorrendo de maneira decisiva para o seu próprio prejuízo.

No que concerne ao Banco Pan e ao Bancoseguro S.A., sua participação na cadeia de eventos foi ainda mais restrita. Atuaram meramente como instituições mantenedoras das contas receptoras dos valores transferidos pela autora. Não há nos autos qualquer elemento que indique falha na segurança na abertura ou manutenção dessas contas. A responsabilidade por verificar a idoneidade do destinatário de uma transferência recai, primordialmente, sobre o emitente da ordem. Assim, não há como lhes imputar responsabilidade pelo prejuízo sofrido pela autora.

A demora da autora em perceber a fraude e comunicar as autoridades, registrando o boletim de ocorrência apenas em outubro de 2024 para fatos ocorridos em agosto do mesmo ano, também contribuiu para a consolidação do dano e dificultou qualquer medida de bloqueio ou recuperação dos valores.

Desta forma, conclui-se pela ausência de falha na prestação dos serviços por parte dos bancos réus, configurando-se a hipótese de culpa exclusiva da consumidora e de terceiro, o que afasta o dever de indenizar.

Diante da regularidade da contratação dos empréstimos pelo Banco C6 e da ausência de responsabilidade das instituições financeiras pela fraude subsequente, todos os pedidos formulados na inicial devem ser julgados improcedentes.

Não há que se falar em nulidade dos contratos, pois foram validamente celebrados, com manifestação de vontade da autora e a efetiva contraprestação pelo banco (liberação do crédito).

Conseqüentemente, são indevidos os pedidos de restituição de valores, seja na forma simples ou em dobro, e de indenização por danos materiais, uma vez que o prejuízo não foi causado por ato ilícito dos réus.

Da mesma forma, não há fundamento para a condenação em danos morais. A situação vivenciada pela autora, embora lamentável, não pode ser imputada aos réus, que não praticaram qualquer ato capaz de gerar abalo à sua honra ou dignidade. Os dissabores experimentados decorreram da ação de um terceiro e da própria falta de cautela da autora.
(...)

Portanto, de rigor o desprovimento do apelo da autora.

No mais, de acordo com o previsto no artigo 85, §11 do Código de Processo Civil, tendo em vista o trabalho adicional nesta



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fase recursal e atendendo aos critérios legais e a atenção profissional desenvolvida, majoro os honorários advocatícios decorrentes da sucumbência, de 10% para 20% sobre o valor atualizado da causa (originalmente fixado em R\$ 81.790,42 – fls. 13), **ressalvada a gratuidade processual de que faz jus (fls. 38, item 01).**

Se dão como prequestionados todos os dispositivos constitucionais e legais ventilados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los aqui um a um.

DISPOSITIVO:

Diante do exposto, voto pelo **não provimento.**

ROBERTO MAIA
Relator
(assinado eletronicamente)