



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000242308

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000616-31.2024.8.26.0514, da Comarca de Itupeva, em que é apelante GERSON GONÇALVES DE ASSIS, são apelados BANCO C6 S/A, ITAÚ UNIBANCO S/A e BANCO INTER SA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), MARCELO IELO AMARO E ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 19 de março de 2026.

DANIELA MENEGATTI MILANO

Relatora

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL

Processo nº 1000616-31.2024.8.26.0514

Apelante (Autor): Gerson Gonçalves de Assis (Justiça Gratuita)

Apelados (Réus): Banco C6 S/A, Itaú Unibanco S/A e Banco Inter S/A

Comarca: Itupeva – Vara Única

Juíza de 1ª Instância: Juliana Barros Oliveira

Voto nº 26478

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais – Sentença de improcedência – Inconformismo do autor.

Golpe da falsa renegociação ou portabilidade. Relação de consumo configurada. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297/STJ). Responsabilidade objetiva das instituições financeiras por falha na prestação do serviço.

Responsabilidade civil do Banco C6 Consignado S/A - Empréstimo consignado contratado por meio digital mediante envio de link por terceiros fraudadores. Validação por selfie e geolocalização que comprova identidade formal do contratante, mas não é apta a aferir sua real intenção negocial. Modelo de contratação remota que permite intermediação fraudulenta e induzimento do consumidor em erro. Fortuito interno caracterizado (Súmula 479/STJ). Nulidade do contrato e retorno das partes ao estado anterior à contratação.

Indícios de inconsistência nas conversas mantidas com os estelionatários que não configuram culpa exclusiva da vítima. Engenharia social que explora vulnerabilidade técnica do consumidor. Inexigibilidade de padrão de diligência superior ao do consumidor médio.

Responsabilidade civil do Banco Inter S/A - Transferência integral do numerário para conta de titularidade de empresa terceira mantida junto ao Banco Inter S.A. Instituição financeira que não comprovou a regularidade da abertura da conta destinatária nem a observância integral das exigências da Resolução Bacen nº 4.753/2019. Falha na prestação do serviço evidenciada. Responsabilidade solidária na cadeia de fornecimento (art. 7º, parágrafo único, CDC).

Restituição simples dos valores indevidamente descontados. Indeferimento do pedido de devolução da quantia transferida via PIX, por ausência de retenção indevida pelas instituições financeiras e vedação ao enriquecimento sem causa.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Dano moral caracterizado. Descontos indevidos em benefício previdenciário de caráter alimentar. Indenização fixada por esta d. Turma Julgadora em R\$ 5.000,00, em observância às particularidades do caso concreto.

Ausência de falha na prestação do serviço pelo corréu Itaú Unibanco S.A. Transferências realizadas dentro dos limites regularmente autorizados pelo correntista. Inexistência de prova de defeito sistêmico ou violação de dever normativo. Manutenção da improcedência em relação a referido corréu. Sentença reformada com redistribuição do ônus sucumbencial – Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo autor contra a r. sentença de fls. 616/620 que, em ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais, julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial. Por força da sucumbência, a parte autora foi condenada no pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil, observada a suspensão de sua exigibilidade em razão da concessão dos benefícios da gratuidade de justiça.

Apela o autor a fls. 624/638. Sustenta, em síntese, que deve ser mantida a tutela antecipada concedida, com a suspensão dos descontos decorrentes do empréstimo consignado, diante do risco de dano irreparável à sua subsistência. Alega ser aposentado do INSS, possuir renda modesta e teve sua margem consignável utilizada em contrato firmado mediante fraude. Aduz que foi vítima do denominado “golpe da falsa portabilidade”, tendo sido induzido por terceiros a contratar empréstimo e realizar transferências via PIX, sem plena ciência das consequências. Assevera que as instituições financeiras falharam na prestação do serviço, ao permitirem a contratação do crédito consignado sem confirmação idônea de identidade e ao autorizarem

movimentações atípicas, em valores elevados e fora de seu padrão de consumo. Discorre sobre a responsabilidade objetiva dos bancos, afirmando que a fraude configura fortuito interno. Alega que houve descumprimento da Resolução BACEN nº 4.753/2019 e ausência de mecanismos eficazes de prevenção e bloqueio das operações suspeitas. Aduz que inexistiu manifestação válida de vontade, sendo nulo o contrato por vício de consentimento. Assevera que sofreu prejuízos materiais correspondentes aos valores transferidos, bem como danos morais em razão da angústia, do abalo emocional e da redução de sua renda previdenciária. Requer que seja declarada a nulidade do contrato de empréstimo consignado firmado com o Banco C6 Consignado. Requer que seja determinada a restituição do montante de R\$ 7.058,32 transferido via PIX. Requer que os apelados sejam condenados solidariamente ao pagamento de indenização por danos morais em valor não inferior a R\$ 10.000,00. Pleiteia, assim, a reforma da r. sentença recorrida.

Recurso tempestivo, regularmente processado e isento do preparo, em razão da concessão dos benefícios da gratuidade de justiça ao autor (fls. 119/120).

Devidamente intimados, os bancos apelados apresentaram contrarrazões (fls. 659/666 e repete a fls. 667/674 – Itaú Unibanco S/A; fls. 675/687 – Banco Inter S/A), requerendo o não provimento do recurso.

É o relatório.

Inicialmente, não assiste razão aos corréus Itaú e Inter em sua pretensão de não conhecimento do recurso, por entender

ter o autor violado o princípio da dialeticidade recursal, deixando de impugnar os fundamentos da r. sentença hostilizada.

Contudo, a hipótese é de rejeição da preliminar arguida.

As questões trazidas à baila no recurso do réu atacam os fundamentos contidos na r. sentença e deixam claro seu interesse na reforma do julgado.

Nesse sentido, inclusive, o C. Superior Tribunal de Justiça já sedimentou o entendimento de que é possível até mesmo a reiteração dos argumentos deduzidos anteriormente, seja na inicial ou na contestação, desde que os fundamentos sejam suficientes para infirmar a sentença.

O recurso merece prosperar parcialmente.

A controvérsia submetida à análise desta d. Turma Julgadora consiste em verificar se as instituições financeiras apeladas devem ser responsabilizadas pelos prejuízos suportados pelo autor em decorrência de alegada fraude bancária consubstanciada na contratação de empréstimo consignado e na realização de transferências via PIX mediante induzimento de terceiros, com a consequente declaração de nulidade do contrato por vício de consentimento, restituição dos valores transferidos e condenação solidária ao pagamento de indenização por danos morais, à luz da responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor e da caracterização do fortuito interno.

Trata-se, na origem, de ação declaratória

cumulada com indenização por danos materiais e morais, na qual o autor alega, em apertada síntese, que foi vítima de estelionatários que, se passando por consultores financeiros, prometeram redução das taxas de seus empréstimos consignados, induzindo-o, após contatos via WhatsApp com pessoas identificadas como “Yasmin” e “Paulo Guerra”, a realizar transferências via PIX no valor de R\$ 7.058,32 e a firmar novo contrato de empréstimo consignado junto ao Banco C6 Consignado S.A., sustentando falha na prestação dos serviços bancários pelos réus, por permitirem contratação e transações atípicas, em valores e horários incomuns, sem a adoção de mecanismos eficazes de segurança, além de não prestarem assistência adequada após a comunicação do golpe, motivo pelo qual requereu a suspensão dos descontos em seu benefício previdenciário, a declaração de nulidade do contrato, a restituição dos valores transferidos e a condenação das instituições financeiras ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

O Juízo “a quo” julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial, sob o fundamento de que, embora se trate de relação de consumo, não restou comprovada falha na prestação dos serviços bancários, destacando que o contrato de empréstimo consignado foi formalmente celebrado, sem indícios de falsificação, que as transferências via PIX foram realizadas por iniciativa do próprio autor e dentro dos parâmetros operacionais da instituição financeira, inexistindo prova de alteração indevida de limites ou de vazamento de dados, concluindo, assim, pela ausência de nexo causal entre a conduta das rés e os danos alegados, atribuindo o prejuízo à atuação de terceiro e à conduta do próprio autor, além de revogar a tutela de urgência anteriormente concedida.

Restou incontroverso nos autos que o autor foi vítima de golpe perpetrado por terceiros que, apresentando-se como consultores financeiros, prometeram a quitação de contratos pretéritos mediante contratação de novo empréstimo, induzindo-o à celebração de cédula de crédito bancário e à realização de transferências via PIX no importe de R\$ 7.058,32, em favor de Alpha Assessoria Financeira Ltda.

Discute-se, portanto, se tal evento configura fortuito externo apto a romper o nexo causal ou se, ao revés, insere-se no risco inerente à atividade bancária, caracterizando fortuito interno.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça.

A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva (art. 14 do CDC), somente podendo ser afastada mediante comprovação de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, desde que o fato seja absolutamente estranho à atividade desempenhada.

No caso concreto, com relação ao Banco C6 Consignado S/A, a contratação do empréstimo consignado ocorreu por meio eletrônico, com validação mediante selfie e geolocalização, instrumentos cuja utilização foi comprovada pela instituição financeira (fls. 157/172).

Todavia, tais mecanismos, embora aptos a aferir a identidade formal do contratante, não se mostram suficientes para captar a real intenção negocial do consumidor, tampouco para impedir que terceiros atuem como intermediários fraudulentos na

jornada de contratação.

A modalidade de contratação digital adotada pelo banco permite que qualquer terceiro, valendo-se de comunicação paralela com o consumidor, conduza-o passo a passo na celebração do negócio jurídico, encaminhando links oficiais e orientando o envio de documentos e a realização de validações biométricas, criando a legítima aparência de regularidade da operação.

Nesse contexto, a fraude não se desenvolve à margem da estrutura bancária, mas no interior da própria lógica de contratação disponibilizada pela instituição financeira, que opta por modelo integralmente remoto, sem contato presencial, sem prévio relacionamento bancário e com validação automatizada.

A adoção desse modelo amplia o risco da atividade econômica, não sendo lícito transferir integralmente ao consumidor as consequências de sua exploração.

Ainda que a instituição financeira tenha demonstrado a regularidade formal da autenticação por selfie e geolocalização, tal circunstância não afasta o vício de consentimento quando evidenciado que o negócio foi celebrado mediante induzimento doloso de terceiros.

A válida manifestação de vontade constitui requisito essencial do negócio jurídico (arts. 104 e 171, II, do Código Civil), não sendo suficiente a comprovação de identidade física do contratante quando ausente sua real intenção negocial.

A engenharia social empregada pelos

fraudadores explora exatamente a assimetria informacional existente entre consumidor e fornecedor, valendo-se da complexidade técnica do produto bancário e da credibilidade institucional da marca para induzir a vítima em erro.

Não se trata, portanto, de hipótese de fortuito externo.

A fraude integra o risco da atividade bancária, caracterizando fortuito interno, nos termos da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça.

A r. sentença atribuiu o prejuízo à conduta do próprio autor, sob o fundamento de que haveria indícios, nas conversas mantidas com a estelionatária, capazes de revelar a fraude.

De fato, os *prints* juntados aos autos revelam inconsistências, inclusive referência a instituição financeira diversa daquela responsável pelos contratos originais.

Todavia, exigir do consumidor médio, especialmente aposentado e hipossuficiente técnico, a capacidade de identificar incongruências institucionais em meio a tratativas conduzidas por supostos “consultores financeiros”, valendo-se de linguagem técnica e encaminhamento de documentos aparentemente oficiais, configura rigor excessivo.

A vulnerabilidade do consumidor constitui princípio estruturante do sistema consumerista.

A proteção conferida pelo ordenamento não



pode ser esvaziada pela imposição de padrão de diligência técnica incompatível com a realidade social do público-alvo do crédito consignado.

A engenharia social moderna não se apresenta sob formas grosseiras ou ostensivamente suspeitas; ao contrário, constrói narrativa coerente e gradativa, capaz de gerar confiança suficiente para conduzir a vítima à prática dos atos desejados.

Não se verifica, assim, culpa exclusiva da vítima apta a romper o nexo causal.

No que tange ao Banco Inter S.A., restou incontroverso que a integralidade do valor creditado pelo empréstimo foi transferida para conta de titularidade da empresa Alpha Assessoria, mantida junto à referida instituição (fls. 92/95).

O banco corréu não trouxe aos autos os documentos relativos à abertura da conta destinatária, tampouco comprovou a observância integral das exigências previstas na Resolução Bacen nº 4.753/2019, especialmente no que concerne à validação da identidade, qualificação e confrontação das informações com bases de dados públicas e privadas.

Compete à instituição financeira demonstrar a higidez do procedimento de abertura da conta utilizada no golpe, ônus do qual não se desincumbiu.

A omissão quanto à comprovação da regularidade da conta corrente utilizada pelos fraudadores caracteriza falha na prestação do serviço, igualmente inserida no risco da atividade

bancária.

Configura-se, assim, responsabilidade solidária das instituições financeiras integrantes da cadeia de fornecimento, por se tratar de evento decorrente de falhas sistêmicas complementares: de um lado, concessão de crédito em ambiente digital suscetível à intermediação fraudulenta; de outro, manutenção de conta bancária utilizada para escoamento dos valores ilícitos sem comprovação de observância das cautelas normativas.

A anulação do contrato de empréstimo consignado impõe o retorno das partes ao *status quo ante*, com declaração de inexigibilidade das parcelas e restituição simples dos valores eventualmente descontados.

Contudo, o pedido de restituição da quantia de R\$ 7.058,32 não comporta acolhimento.

Isso porque o valor foi regularmente creditado na conta do autor e por ele voluntariamente transferido a terceiros.

Não houve retenção indevida por parte das instituições financeiras corrés.

A pretensão, nesse ponto, revelaria indevida duplicidade indenizatória.

Os valores das parcelas descontados indevidamente deverão ser restituídos na forma simples, com correção monetária desde cada desconto e juros de mora a partir do evento danoso, por se tratar de responsabilidade civil extracontratual.

O dano moral resta configurado.

O autor, aposentado, teve sua renda comprometida por descontos indevidos em benefício previdenciário, sendo compelido a lavrar boletim de ocorrência e ajuizar ação judicial para cessar os efeitos do contrato fraudulento.

A situação ultrapassa o mero aborrecimento, atingindo esfera existencial do consumidor.

O arbitramento da indenização em R\$ 5.000,00 mostra-se adequado às particularidades do caso concreto e aos parâmetros usualmente adotados por esta Câmara.

Sobre o montante incidirá correção monetária a partir do arbitramento e juros de mora desde o evento danoso (17/05/2023).

Diversamente do que se verifica quanto aos corréus Banco C6 Consignado S.A. e Banco Inter S.A., não restou demonstrada falha na prestação dos serviços por parte do corréu Itaú Unibanco S.A.

Conforme se extrai do conjunto probatório, as transferências realizadas pelo autor observaram os limites previamente autorizados pelo próprio correntista, inexistindo qualquer indício de invasão sistêmica, alteração indevida de perfil bancário ou superação automática de limites operacionais.

A instituição financeira comprovou que as operações foram regularmente autenticadas pelos mecanismos de

segurança disponibilizados ao cliente, não havendo evidência de que tenha havido vazamento indevido de dados bancários ou autorização de transações fora do padrão contratualmente estabelecido.

O simples fato de o autor ter realizado transferências para conta de terceiro, ainda que sob induzimento fraudulento, não caracteriza, por si só, falha na prestação do serviço bancário quando inexistente demonstração de deficiência técnica do sistema ou descumprimento de dever normativo específico.

Diferentemente do que ocorre na hipótese do Banco C6, cuja própria jornada de contratação digital foi instrumentalizada pelos fraudadores, e do Banco Inter, que não comprovou a higidez da conta destinatária das transferências, o corréu Itaú não participou da concessão do crédito impugnado nem da abertura da conta utilizada para o escoamento do numerário.

Também não se verifica omissão relevante após a comunicação da fraude capaz de caracterizar responsabilidade por inércia.

Ademais, a responsabilidade objetiva das instituições financeiras não é ilimitada, exigindo a demonstração de nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano experimentado.

No caso concreto, o prejuízo decorreu do induzimento promovido por terceiros e da posterior transferência voluntária realizada pelo autor dentro dos parâmetros operacionais regulares da conta mantida junto ao Itaú, inexistindo prova de falha sistêmica, violação de dever de segurança ou descumprimento de

normas regulamentares que pudesse ter contribuído para o resultado danoso.

Assim, ausente demonstração de defeito na prestação do serviço ou denexo causal entre a conduta do Itaú e os prejuízos suportados pelo autor, deve ser mantida a improcedência da ação em relação a referido corréu.

Diante desse cenário, a solução adotada na origem não pode prevalecer, porquanto caracterizada a falha na prestação dos serviços pelas instituições financeiras corrés C6 Bank e Inter, impondo-se a declaração de nulidade do contrato de empréstimo consignado firmado com o Banco C6 Consignado S.A.; a inexigibilidade das parcelas; a restituição simples dos valores eventualmente descontados; a condenação solidária das corrés ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Por fim, a sucumbência deve ser redistribuída à luz do novo resultado do julgamento, nos termos do artigo 86 do Código de Processo Civil. As custas e despesas processuais deverão ser pagas pelos corrés Banco C6 Consignado S.A. e Banco Inter S.A., que deverão, também, arcar com os honorários advocatícios dos patronos do autor, que ora fixo em 10% sobre o proveito econômico por ele obtido (este entendido como a somatória do valor do contrato reputado inexigível, o valor das parcelas descontadas indevidamente e a indenização por dano moral fixada), nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Por outro lado, com relação ao corréu Itaú, o autor deverá pagar honorários advocatícios que ora fixo em 10% sobre o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valor atualizado da causa, observada a suspensão de sua exigibilidade, em razão da concessão dos benefícios da gratuidade de justiça à parte autora.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

DANIELA MENEGATTI MILANO

Relatora