



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000291775

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000817-23.2023.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que é apelante ANTONIO DE AVILLA FILHO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO C6 CONSIGNADO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 SALLES VIEIRA (Presidente) E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 31 de março de 2026.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 10.020

Apelação nº: 1000817-23.2023.8.26.0590

Apelante: Antonio de Avilla Filho

Apelado: Banco C6 Consignado S/A

Comarca: São Vicente

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito c.c indenizatória. Empréstimo bancário. Sentença de improcedência. Irresignação do autor. Ligação telefônica conduzindo o autor a contratar empréstimo e realizar transferência do valor. Incúria do autor que não se certificou acerca da identidade da pessoa que se passava por funcionário do banco na ligação telefônica e realizou a contratação do empréstimo e transferência bancária por livre vontade. Ausência de fortuito interno apto a atrair a responsabilidade para a instituição financeira. Súmula 479 do STJ. Responsabilidade objetiva afastada pela culpa exclusiva do consumidor e de terceiro. Art. 14, §3º, do CDC. Inocorrência de falha na prestação de serviço. Sentença mantida. Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 466/472 que, nos autos da ação declaratória de débito c.c indenizatória, julgou improcedente os pedidos e condenou a parte autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Em suas razões, alega o apelante, preliminarmente, nulidade da sentença por deficiência na apreciação da prova. No mérito, afirma que a sentença se baseia em trecho isolado do laudo pericial, sem considerar suas contradições, bem como sustenta a existência de fortuito interno e responsabilidade objetiva do banco.

Recurso tempestivo, regularmente processado. Contrarrazões (fls. 508/527).

As partes não se opuseram ao julgamento virtual, nos
Apelação Cível nº 1000817-23.2023.8.26.0590 -Voto nº 10.020

termos da Res. 772/2017 – TJSP, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da publicação da distribuição dos presentes autos.

É o relatório.

A preliminar de nulidade merece ser afastada.

Isso porque não há que se falar que o juiz ignorou a prova pericial. Em verdade ele a utilizou para confirmar seus fundamentos, destacando-se que o juiz é o destinatário das provas, e a ele é dado apreciar com base no que entende necessário para a formação de seu convencimento.

Rejeito, pois, a preliminar.

No mérito, trata-se de ação declaratória c.c. indenizatória ajuizada pela parte autora sob o argumento de que foi realizado um empréstimo consignado em seu nome, sem sua autorização.

Pois bem.

Impõe-se a análise do caso no âmbito do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual do consumidor (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII). Dispõe, ainda, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça que “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Não se olvide que a instituição financeira responde de forma objetiva pelos danos causados aos consumidores no âmbito da prestação de serviço, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários, consoante disposto no art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor:

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. §1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido” (grifo nosso).

As instituições bancárias possuem **responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias**, conforme enuncia a Súmula 479 do STJ:

“Súmula 479: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

O fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos. No caso dos autos, todavia, **os prejuízos sofridos pela parte autora em nada se relacionam com fortuito interno das instituições financeiras**.

Trata-se, no caso dos autos, de hipótese de culpa exclusiva do próprio consumidor e de terceiro.

Ao que se observa, restou incontroverso que o apelante foi ludibriado pelos fraudadores que, através de ligação telefônica, o fizeram contratar um empréstimo e realizar transferência bancária para outra conta bancária.

Como bem registrou a sentença “*se extrai verossimilhança nas alegações do autor, seja porque possui tão somente dois empréstimos consignados vinculados ao seu benefício previdenciário, ambos averbados no mesmo mês e junto à mesma instituição financeira (fl. 18), sendo um deles o que está impugnado*

nos autos, seja porque as peculiaridades do caso me fazem acreditar que o requerente foi vítima de estelionato, mormente no que tange à apresentação dos documentos de fls. 19/22 e dos boletos de fls. 23/26, os quais claramente foram fabricados para induzir o autor em erro e acreditar que estava cancelando um negócio do qual alegadamente sequer anuiu. Em função da controvérsia, deferiu-se a tomada do depoimento pessoal do autor e prova pericial. [...] Ou seja, fica claro que o autor foi vítima de uma fraude perpetrada por terceiros conhecido como "golpe da central de atendimento", os quais entraram em contato por telefone e o requerente, sem se cercar dos cuidados inerentes às operações bancárias, passou a seguir cegamente o passo-a-passo indicado pelos fraudadores, até culminar na contratação do empréstimo e no pagamento do boleto a terceiros. Essa premissa é reforçada pela conclusão do laudo pericial, o qual atesta que há indícios robustos de que a contratação partiu do dispositivo de telefonia móvel do autor."

Conclui-se, assim, que o autor atuou com negligência/imprudência.

Com efeito, os prejuízos sofridos pela parte em nada se relacionam com a atividade bancária desenvolvida pelo Apelado, o que rompe inexoravelmente o nexo causal entre o ato e o dano, excluindo a responsabilidade dos fornecedores de serviço bancário. Sobre o tema, já decidiu este E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

Apelação. Ação Declaratória C.C. Reparação de Danos Materiais e Morais. "Golpe da falsa central". Fraudador que induziu apelante a baixar aplicativo em seu celular. Descautela da vítima. Ausência de falha na prestação do serviço. Culpa exclusiva da vítima. Sentença de improcedência mantida. Recurso conhecido e desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1000513-66.2024.8.26.0597; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Privado 2); Foro de Sertãozinho - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/08/2024; Data de Registro: 07/08/2024)

RESPONSABILIDADE CIVIL e PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Indenização – Golpe do "Whatsapp" - Transferência de valores via PIX a contas de terceiros fraudadores – Culpa exclusiva da vítima – Inexistência de falha na prestação dos serviços do Banco apelado – Precedentes deste Tribunal – Falta de nexo de causalidade entre o prejuízo do autor e os serviços prestados pela ré – Golpe foi praticado por terceiro e concluído por falta de cautela da autora que realizou as transferências sem antes verificar a veracidade das informações que lhe foram repassadas – Ação indenizatória improcedente - Sentença preservada – Honorários recursais – Cabimento – Honorários advocatícios majorados de 10% para 15% sobre o valor da causa, em observância ao disposto no art. 85, § 11, do CPC, cuja exigibilidade permanece suspensa por força da gratuidade processual - Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1037086-56.2022.8.26.0506; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/08/2023; Data de Registro: 14/08/2023)

Ante o exposto, **nego provimento** ao recurso.

Majoro a verba honorária de sucumbência para o patamar de 12% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do disposto no art. 85, §11, do CPC, observada a gratuidade da justiça.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator