



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001304805

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000840-90.2024.8.26.0312, da Comarca de Juquiá, em que é apelante LUIZ ANTONIO DA GUIA ROSA JUNIOR, é apelado BANCO C6 S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 17 de dezembro de 2025.

ALEXANDRE BATISTA ALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL Nº 1000840-90.2024.8.26.0312

APELANTE/AUTOR: LUIZ ANTONIO DA GUIA ROSA JUNIOR

APELADO/RÉU: BANCO C6 S/A

COMARCA: VARA ÚNICA DE JUQUIÁ

JUIZ(A) DE 1ª INSTÂNCIA: FÁBIO RODRIGO DE MORAES

VOTO Nº 108

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO DE APELAÇÃO. FRAUDE. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX A UM TERCEIRO ESTELIONATÁRIO. PRETENSÃO DE RESPONSABILIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. IMPOSSIBILIDADE. Autor que, após contato telefônico de suposto funcionário do Mercado Livre, realizou voluntariamente 4 (quatro) transferências a terceiro desconhecido, totalizando R\$ 7.014,76. Transações efetivadas mediante uso regular de senha pessoal e intransferível do apelante. Ausência de falha na prestação de serviços bancários. Inexistência de nexo causal entre a conduta da instituição financeira e o dano sofrido. Culpa exclusiva da vítima. Incidência do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Inaplicabilidade da Súmula nº 479 do STJ, por se tratar de fortuito externo, alheio à atividade bancária. Sentença de improcedência mantida. Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto em face da r. sentença de fls. 166/168, que julgou improcedente a ação que objetivava a condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 7.014,76 e por danos morais no importe de R\$ 10.000,00.

Em suas razões recursais, sustenta o autor que a r. sentença incorreu em *error in iudicando* ao afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira, em afronta direta à Súmula 479 do STJ e à teoria do risco do empreendimento. Argumenta que a fraude ocorrida não configura fortuito externo, mas sim interno, por estar intrinsecamente relacionada à atividade bancária e aos riscos inerentes à prestação de serviços digitais. Aduz, ainda, que o banco recorrido violou seu dever de segurança, uma vez que não adotou mecanismos eficazes de detecção e bloqueio de transações atípicas, em descumprimento ao disposto na Resolução BCB nº 1/2020. Defende que restou configurada falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do CDC, o que impõe o dever de indenizar pelos danos materiais sofridos, correspondentes ao valor subtraído de R\$ 7.014,76, bem como pelos danos morais, que decorrem *in re ipsa* diante da angústia e do abalo emocional

suportados. Por fim, sustenta a aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor, uma vez que o apelante foi compelido a despender tempo e esforço excessivos para tentar resolver administrativamente a falha do fornecedor, motivo pelo qual pugna pela integral reforma da sentença, com o reconhecimento da responsabilidade civil da instituição financeira.

Recurso tempestivo e regularmente processado, dispensando-se recolhimento do preparo, tendo em vista a concessão da gratuidade processual à fl. 65.

Contrarrazões às fls. 181/191.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Trata-se de ação indenizatória proposta em face do Banco C6 S/A, na qual o autor alega ter sido vítima de fraude eletrônica ocorrida em 01/02/2024, quando realizou a compra de um produto pela plataforma Mercado Livre. Narra que, após a transação, recebeu contato de indivíduo que se passou por funcionário da referida plataforma, o qual, mediante artifício fraudulento, informou o cancelamento da compra e orientou a realização de novas transferências.

Em decorrência disso, o autor efetuou 4 (quatro) operações via PIX, em sequência, nos valores de R\$ 1.145,50, R\$ 1.929,80, R\$ 1.939,46 e R\$ 2.000,00, totalizando R\$ 7.014,76, todas destinadas à mesma chave PIX. Sustenta que, ao perceber o golpe, entrou em contato imediato com o Serviço de Atendimento ao Consumidor da instituição financeira, solicitando o bloqueio dos valores, tendo sido informado da impossibilidade de reversão, sob o argumento de que as transferências foram realizadas de forma voluntária. Diante disso, requer o ressarcimento dos valores transferidos e a reparação por danos morais.

Sem razão, contudo.

É cediço que a matéria discutida na presente demanda se insere no âmbito das relações de consumo, razão pela qual deve observar as disposições da Lei nº 8.078/1990, considerando que o réu atua como fornecedor de serviços (art. 3º do CDC) e o autor, por sua vez, enquadra-se no conceito de consumidor (art. 2º do CDC), sujeitando-se, portanto, ao regime de responsabilidade objetiva previsto na legislação consumerista, que impõe o dever de reparar os danos decorrentes de falha na prestação do serviço, independentemente de culpa, bastando a demonstração do nexo causal entre a conduta e o prejuízo sofrido.

No entanto, embora a relação jurídica entre as partes seja de consumo, a responsabilidade do fornecedor poderá ser afastada nas hipóteses em que restar demonstrada a culpa exclusiva do consumidor, conforme prevê o art. 14, §3º, inciso II, do CDC.

É o que se sucede no presente caso.

Com efeito, à luz dos elementos probatórios carreados aos autos, nota-se que as transações via PIX foram realizadas mediante o uso de mecanismo de segurança adequado, com utilização da senha pessoal e intransferível do autor (fl. 185). Na inicial, o apelante afirma que, seguindo orientações de um terceiro fraudador, procedeu à realização de diversas transferências em sua conta bancária.

Nesse contexto, verifica-se que o apelante, ao realizar espontaneamente transferências em favor de pessoa desconhecida, confiando apenas em contato telefônico de um suposto funcionário do “Mercado Livre”, sem proceder à mínima verificação quanto à veracidade das informações recebidas, contribuiu de forma decisiva para a concretização da fraude.

O consumidor não apresentou, de forma concreta, quaisquer indícios de falha na prestação dos serviços bancários ou de que a instituição financeira tenha concorrido, por ação ou omissão, para a ocorrência do evento narrado na inicial. Incumbia ao apelante o ônus de demonstrar o nexo de causalidade entre a conduta do réu e o dano alegado (art. 373, inciso I, do CPC), ônus do qual não se desincumbiu.

Além disso, ainda que o consumidor invoque a aplicação da Súmula nº 479 do Col. STJ, cumpre consignar que o referido enunciado se restringe às hipóteses em que a fraude ocorre no âmbito das próprias operações bancárias, com falha na segurança do serviço prestado pela instituição financeira.

Na hipótese vertente, contudo, configurando hipótese fortuito externo – isto é, circunstância alheia à atividade desenvolvida pela instituição financeira e, portanto, insuscetível de gerar responsabilidade civil.

Assim, inexistindo evidências de defeito nos serviços bancários, e tendo o prejuízo decorrido de conduta exclusiva do autor, que voluntariamente transferiu valores a terceiro desconhecido, impõe-se o reconhecimento da culpa exclusiva da vítima e o conseqüente reconhecimento de inexistência de responsabilidade do réu, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, tem se manifestado a jurisprudência desta E. 16ª Câmara de Direito Privado:

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação indenizatória – Sentença de improcedência – Inconformismo do autor. Contrarrazões. Impugnação à gratuidade de justiça concedida ao autor rejeitada. Ausência de prova da alteração de sua capacidade econômica. Mérito. Realização de transferência bancária pelo autor, via "Pix" de sua conta corrente para terceiro, após ter sido convencido a realizar investimento – Relação de consumo. Inversão do ônus da prova que não se opera automaticamente. Inexistência, na espécie, de pressuposto à sua aplicação (CDC, art. 6º, VIII) –

Transferência via "Pix" realizada de forma espontânea pelo próprio autor. Comunicação da fraude efetuada semanas após as transações, inviabilizando qualquer providência útil de bloqueio ou restituição dos valores - Circunstâncias que evidenciam culpa exclusiva da vítima e configuram fortuito externo, apto a romper o nexo causal e afastar a responsabilidade objetiva dos bancos, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença mantida – Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível nº 1006382-38.2024.8.26.0038; Relator(a): Daniela Menegatti Milano; Comarca: Araras; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 20/10/2025; Data de publicação: 20/10/2025)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS - Golpe do falso investimento – Sentença de parcial procedência que reconheceu culpa concorrente e condenou as instituições bancárias, solidariamente, a restituírem 50% do valor ao autor – Apelo de ambas as partes – O conjunto fático-probatório demonstrou que as instituições financeiras rés não tiveram ingerência na ocorrência da fraude – Autor que, embasando sua confiança em anúncio de rede social (Facebook), entrou em contato com o anunciante, através do WhatsApp, e realizou transferências de valores, acreditando tratar-se de proposta lícita de investimentos de alto retorno, consoante Boletim de Ocorrência - O fato de o destinatário do valor possuir conta mantida junto às rés, não induz à existência de nexo de causalidade entre a conduta da instituição financeira e o dano sofrido – Culpa exclusiva do consumidor (vítima) ou do terceiro (fraudador) - Artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC – O propósito de utilização fraudulenta da conta não contamina a boa-fé objetiva da instituição financeira quando da contratação – Reserva mental ilícita do correntista (fraudador) sem conhecimento da instituição financeira – Inexistência de falha de segurança – Responsabilização incabível – Inaplicabilidade da Súmula 479 do C. STJ – Precedentes deste E. Tribunal – Improcedência que é medida de rigor - Falta de clareza da ré apelante acerca da identificação da parte recorrente no recurso, que não obsta o resultado ora proclamado, porquanto aplicável à espécie o art. 1.005, § único, do CPC - Pedido de aplicação de multa por litigância de má-fé, nas contrarrazões das rés - Ausente demonstração de quaisquer das condutas previstas no art. 80 do CPC a justificar a cominação da penalidade pretendida - Sentença reformada para julgar improcedentes os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pedidos iniciais, com atribuição da carga sucumbencial exclusivamente ao autor – Majorados os honorários advocatícios em sede recursal, ressalvada a isenção e suspensão decorrentes da gratuidade concedida - RECURSO DO AUTOR NÃO PROVIDO, APELO DA RÉ PROVIDO (TJSP; Apelação Cível nº 1036112-11.2024.8.26.0001; Relator(a): Marcelo Ielo Amaro; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 02/10/2025; Data de publicação: 02/10/2025)

Ação de indenização por danos materiais e morais - falha na prestação de serviços não verificada - culpa exclusiva do consumidor afasta a incidência da Súmula nº 479 do STJ - ação julgada improcedente - sentença mantida - recurso improvido (TJSP; Apelação Cível nº 1010787-66.2024.8.26.0152; Relator(a): Coutinho de Arruda; Comarca: Cotia; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 21/10/2025; Data de publicação: 31/10/2025)

Fica, pois, mantida a r. sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Para evitar embargos de declaração, ressalto que *“o julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão”* (STJ, EDCI no Mandado de Segurança nº 21315-DF, Relatora Diva Malerbi, Primeira Seção, Data do Julgamento: 08/06/2016).

Por fim, sedimentado entendimento de que o julgador não está obrigado a mencionar todos os dispositivos legais ou constitucionais para fins de prequestionamento, reputa-se prequestionada toda a matéria e as disposições legais invocadas pelas partes, ainda que não expressamente mencionadas na presente decisão

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, mantendo a r. sentença tal como lançada.

Em decorrência da sucumbência recursal, e com fundamento no art. 85, §11º, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios fixados em primeiro grau em favor do patrono da parte contrária para o percentual de 15% sobre o valor da causa, observada gratuidade processual concedida

ALEXANDRE BATISTA ALVES
Relator