



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000216224

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001448-24.2025.8.26.0128, da Comarca de Cardoso, em que é apelante CRISTIANO ANTONIO GONÇALVES (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO J SAFRA S/A, BANCO C6 S/A e BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente) E BOTTO MUSCARI.

São Paulo, 13 de março de 2026.

SERGIO GOMES
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO 1001448-24.2025.8.26.0128

COMARCA DE CARDOSO

APELANTE: CRISTIANO ANTONIO GONÇALVES

APELADOS: BANCO C6 S/A E OUTROS

VOTO 59259

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - SERVIÇOS BANCÁRIOS - “GOLPE DO BOLETO FALSO” - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA - RECURSO DO AUTOR.

1. CASO CONCRETO - Consumidor efetuou, em agência do Banco do Brasil, o pagamento de boleto fraudado no importe de R\$ 1.239,71, acreditando estar pagando a parcela atrasada relativa a um financiamento contratado junto ao Banco Safra - Valor que foi destinado a uma conta mantida pelo C6 Bank - Contexto fático incontroverso - Entendimento do d. Juízo “a quo” no sentido da não configuração da responsabilidade das instituições bancárias, por inexistência de nexo de causalidade entre sua atuação e o dano suportado pelo consumidor.

2. RELAÇÃO PROCESSUAL ENTRE O AUTOR E BANCO SAFRA E BANCO DO BRASIL - Ausência de evidências de que o terceiro fraudador teria tido acesso indevido aos dados do consumidor por violação ou vulnerabilidades dos sistemas do banco credor (Safra) - Fato de o pagamento ter sido realizado por meio de conta mantida junto ao Banco do Brasil que, igualmente, não importa em responsabilização dessa instituição, pois não era a credora da dívida, nem mesmo a mantenedora da conta aberta pelo estelionatário - Inexistência de elementos a permitir a conclusão de que estas instituições teriam falhado em seus deveres de cautela ou proteção de dados do consumidor - Ausência de solidariedade entre as instituições bancárias, no caso concreto - Correta a solução de improcedência da lide em face de Banco do Brasil e Banco Safra.

3. RELAÇÃO PROCESSUAL ENTRE O AUTOR E O BANCO C6 - Banco de destino do valor objeto da fraude - Instituição bancária se ocupou de alegar que seus procedimentos de cadastramento e identificação de usuários são seguros e adequados às normas aplicáveis - Admissão, contudo, de que não foi exigida a apresentação de qualquer documento complementar a comprovar a autenticidade das pessoas física e jurídica no momento do cadastro e abertura da conta - Descumprimento do previsto na Resolução BCB 4753/2019 acerca dos mecanismos de segurança a serem adotados pelas instituições bancárias tradicionais na verificação e validação da identidade e qualificação de seus clientes (KYC), para fins de compliance - Extratos que demonstram perfil de movimentação nitidamente suspeito na conta mantida pelo fraudador - Suspensão que ocorreu tardiamente - Autor que requereu administrativamente a restituição do valor - Reclamação considerada procedente pela

instituição bancária, sem, todavia, resultar a restituição do valor, pois não foram localizados fundos na conta de destino - Falha na prestação do serviço demonstrada - Evidenciado o nexos causal entre a ineficiência dos sistemas de segurança e validação de identidade do banco e o prejuízo vivenciado pelo consumidor - Fragilidade que permitiu o uso da conta como instrumento principal para a concretização do estelionato - Jurisprudência - Fortuito interno - Súmula 497 do STJ - Sentença reformada nesse particular - Ação julgada procedente em relação ao C6 Bank - Dever de ressarcir ao autor o importe desviado pelo fraudador, de forma simples, eis que não comprovada má-fé ou violação à boa-fé objetiva na conduta da instituição bancária - Danos morais evidenciados - Reforço do vetor preventivo dessa modalidade de condenação - Gravidade da conduta e extensão do dano - Arbitramento do “quantum” indenizatório em R\$ 2.500,00 - Princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

4. DISPOSITIVO - Sentença mantida no tocante à improcedência da lide em relação ao Banco do Brasil e ao Banco Safra - Sentença reformada para julgar procedente a demanda em face do Banco C6.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Cuida-se de apelação interposta por **CRISTIANO ANTONIO GONÇALVES** contra a r. sentença de fls. 529/534, em que julgados improcedentes os pedidos formulados na ação indenizatória ajuizada contra **BANCO C6 S/A e OUTROS**.

Alega, em síntese, que: a responsabilidade é objetiva e solidária entre as instituições bancárias requeridas; a fraude decorreu de falha na prestação do serviço, compreendida pelo risco do negócio; deve-se atentar ao Enunciado 14 da Seção de Direito Privado deste Tribunal; mesmo diante da alegada culpa da vítima e de terceiro (os fraudadores), a responsabilidade das instituições financeiras subsiste, pois é seu dever adotar mecanismos eficazes de prevenção a fraudes e garantir a segurança em suas operações; houve falha de segurança e vazamento de dados sigilosos pelo Banco Safra; o Banco do Brasil se omitiu mesmo após ter sido comunicado da fraude; o Banco C6 praticou falha na prestação do serviço em razão da abertura e manutenção da conta utilizada pelos fraudadores; os danos materiais devem ser ressarcidos, devendo os requeridos arcar, ainda, com indenização por danos morais no importe total de R\$ 5.000,00, solidariamente.

Recurso tempestivo, isento de preparo e contrarrazoado.

Por despacho deste Relator, foi determinado ao Banco C6 a apresentação de documentos atinentes à abertura da conta de destino do valor discutido nos autos, bem como extratos e esclarecimentos sobre eventuais procedimentos instaurados para apuração de uso inadequado pelo titular (fls. 597/598).

A instituição bancária se manifestou às fls. 601/605, juntando os documentos de fls. 606/609.

É O RELATÓRIO.

O autor alegou na inicial que: buscou, pela internet, contato com atendentes do Banco Safra, visando à obtenção de um boleto para quitação de parcela de financiamento veicular que se encontrava atrasada; efetuou, por meio do autoatendimento do Banco do Brasil, o pagamento no importe de R\$ 1.239,71, acreditando estar pagando a mensalidade em atraso perante o Banco Safra; posteriormente, recebeu cobrança do Banco Safra, vindo a notar, então, que fora vítima de uma fraude; o valor pago foi destinado, na verdade, a uma conta mantida pelo C6 Bank, em nome de uma pessoa jurídica desconhecida.

Nesse contexto, atribuiu às 3 instituições bancárias falhas na prestação dos respectivos serviços, notadamente no tocante à segurança, pleiteando fossem elas objetiva e solidariamente condenadas na restituição do valor desviado e, também, no pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00.

Apresentadas as contestações e as réplicas (fls. 504/512, 513/522 e 529/534), foi então proferida a r. sentença, na qual o d. Juízo entendeu não ter restado configurada a culpa de qualquer das requeridas pelo prejuízo sofrido pelo autor, julgando totalmente improcedente a ação.

E, analisando o contexto fático e as provas produzidas, tem-se que a irresignação do autor comporta parcial provimento, como se verá.

De fato, não se discute que o autor é consumidor, sendo parte hipossuficiente perante as instituições bancárias. De todo modo, tal constatação não

permite o acolhimento integral e automático de suas alegações, sendo necessária a apuração pormenorizada das peculiaridades do caso concreto a fim de se analisar eventual responsabilidade das fornecedoras pelos danos alegados.

De todo modo, é incontroverso nos autos que terceira pessoa foi beneficiária de uma transação efetuada pelo autor, por meio de um complexo enredo e técnicas de engenharia social.

Relação processual entre o autor e Banco Safra e Banco do Brasil.

Consoante se nota dos autos, não há evidências de que o terceiro fraudador teria tido acesso indevido aos dados do consumidor por violação ou vulnerabilidades dos sistemas do banco credor (Safra).

A esse respeito, o autor não deu detalhes suficientes sobre de que forma teria chegado ao telefone de contato que seria supostamente do Banco Safra, em cujo contato teria obtido o boleto fraudado.

Quanto ao Banco do Brasil, o fato de o pagamento ter sido efetuado por meio de uma conta nele mantida, igualmente, não importa automaticamente em sua responsabilização, não sendo demais ressaltar que esse banco não era o credor da dívida, nem mesmo o mantenedor da conta do estelionatário.

A única ação do banco no enredo em questão foi permitir o pagamento do boleto pelo autor, não se encontrando em seu escopo de atuação a fiscalização específica sobre se os dados constantes no boleto são válidos ou não.

Não há, portanto, elementos a permitir a conclusão de que estas instituições teriam falhado em seus deveres de cautela ou proteção de dados do consumidor, não se cogitando de responsabilização do Banco Safra ou do Banco do Brasil pelo ocorrido, inexistindo nexos causal entre alguma conduta dessas instituições e o dano vivenciado pelo autor.

Sendo assim, fica mantida a r. sentença na parcela em que julgou improcedente a lide em face desses requeridos, arcando o autor com os honorários sucumbenciais de 10% do valor atribuído à causa, com as ressalvas da justiça gratuita.

Relação processual entre o autor e Banco C6.

Já no tocante ao correquerido C6 Bank, o entendimento a ser adotado vai em sentido diverso.

Consoante já assinalado, é incontroverso que a conta para a qual se destinou o valor da fraude era mantida por esse requerido.

Tal fato, a despeito dos argumentos defendidos pela instituição bancária, de fato atrai sua responsabilidade por casos envolvendo fraudes decorrentes do uso indevido dessas contas, à medida em que entre os deveres dos fornecedores de serviços bancários está a fiscalização minuciosa acerca das contratações efetuadas em suas plataformas e da identidade e autenticidade dos dados fornecidos por seus clientes, colaboradores ou correspondentes.

É o que preconiza a **Resolução BCB 4753/2019**, ao dispor ser da instituição bancária a responsabilidade por *“adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações pelo cliente, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado”* (artigo 2º), incumbindo-lhes *“adequar os procedimentos (...) às disposições relativas à prevenção à lavagem de dinheiro”* (§ 5º) e *“encerrar conta de depósitos em relação a qual verifiquem irregularidades nas informações prestadas, consideradas de natureza grave”* (artigo 6º), assegurando a *integridade* e a *autenticidade* das informações e documentos apresentados (inciso I do artigo 7º).

Destaca-se que este Relator, a fim de garantir o aprofundamento do quadro fático discutido e evitar uma solução injusta, determinou expressamente ao Banco C6 que apresentasse nestes autos documentos relativos à abertura da conta de destino do valor, além de extratos de movimentação e eventuais providências administrativas adotadas em face do usuário fraudador.

O banco se manifestou às fls. 601/605, afirmando que adota padrões rigorosos de segurança (KYC) e que a conta em questão foi aberta por meio de “onboarding digital”, com validação biométrica facial cujo índice de

correspondência foi de 100%, confirmando a compatibilidade entre a imagem capturada e o CPF informado, não exigindo apresentação de documentação complementar; sobre o importe de R\$ 1.239,71, afirmou que este foi mesmo creditado na conta no dia 16/01/2025, após pagamento de boleto pelo autor junto ao Banco do Brasil, e que o aludido valor foi transferido no mesmo dia para conta de terceiros; por fim, sobre as providências administrativas adotadas, asseverou que em 20/01/2025 recebeu denúncia via mecanismo de repatriação, sob protocolo nº 202574723249, que foi classificada como procedente, mas, não havia saldo disponível na conta para bloqueio ou devolução ao ora autor; a conta apresentou histórico de bloqueio cautelar e posterior cancelamento, medidas compatíveis com os protocolos internos de prevenção a fraudes.

Tal narrativa, longe de afastar a responsabilidade do banco pelo ocorrido, corrobora sua culpa “*in omittendo*”, notadamente quando admite que, mesmo podendo exigir documentos complementares para a abertura da conta, não o fez, entendendo que bastava para sua autenticação o documento e a selfie do titular.

Importa ressaltar que a conta se destinava à titularidade de uma pessoa jurídica, mesmo assim a instituição bancária aceitou como suficientes as imagens da pessoa física supostamente responsável, sem que qualquer documento da pessoa jurídica fosse apresentado – o que reforça a falta de diligência e de mínimo zelo ao permitir, sem critérios, a abertura da conta pelo fraudador.

Não bastasse, o extrato e a ficha cadastral de fls. 606/607 e 608/609, demonstram que a conta foi aberta em 11/12/2024 e, depois de algum tempo, passou a receber valores significativos (R\$ 7.346,00, R\$ 10.000,00, R\$ 19.567,35, etc.), que eram imediatamente transferidos para outras contas, em um enredo que é típico dessa modalidade de golpe, quando fraudadores recebem numerários em contas próprias ou de laranjas e, logo em seguida, distribuem as quantias para outras contas, a fim de dificultar sua recuperação.

O uso indevido da conta bancária era mais que evidente e, por isso, deveria ter resultado em alertas nos sistemas de segurança interna e compliance do banco, para averiguação sobre o perfil de utilização, que também se insere na

esfera de atuação e no risco da atividade das instituições bancárias.

Nesse sentido, a jurisprudência:

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. (...). **IRREGULARIDADE NA ABERTURA DE CONTA BANCÁRIA.** (...) Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, que respondem objetivamente pelos danos causados aos consumidores em decorrência de falhas na prestação dos serviços, nos termos do art. 14 do CDC e das Súmulas 297 e 479 do STJ. (...) **A permissão para abertura de conta bancária sem a comprovação da observância das cautelas exigidas pela regulamentação do Banco Central configura falha de segurança e fortuito interno, atraindo a responsabilidade da instituição financeira.** (...) 8. O dano moral se presume diante da angústia, do transtorno e da perda de tempo útil suportados pelos consumidores, sendo a indenização fixada segundo os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, com funções compensatória e inibitória. (...) Recurso provido para reformar a sentença, acolher os pedidos iniciais e condenar os requeridos a restituírem, em dobro, os valores discutidos nesta ação, que foram indevidamente transferidos para a conta dos golpistas, e a pagarem solidariamente aos autores uma indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). (...) (TJSP; Apelação Cível 1024970-91.2024.8.26.0071; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Bauru - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/02/2026)

Apelações. Ação de reparação por danos materiais e morais. (...). **Contestação apresentada pelo Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A sem a apresentação de documentos pessoais, comprovante de endereço e outros documentos atinentes às informações prestadas pelo proponente quando da solicitação de abertura da conta pela beneficiária das transferências bancárias realizadas. Não comprovação pelo Pagseguro da observância aos procedimentos de segurança exigidos pelo Banco Central. Não comprovada a regularidade na abertura da conta. Falha na prestação do serviço. A ausência de diligência do requerido proporcionou ao fraudador a utilização da conta como um instrumento para realização de atos ilícitos.** Serviço prestado, no caso, sem confiabilidade e segurança imprescindíveis à abertura de conta. (...). Recursos parcialmente providos. (TJSP; Apelação Cível 1065654-84.2024.8.26.0224; Relator (a): Roberto Mac Cracken; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 1ª Vara

Cível; Data do Julgamento: 05/02/2026)

BANCÁRIO – GOLPE DO FALSO ADVOGADO – (...) Banco de destino – Instituição de pagamento mantenedora da conta destinatária que não demonstrou a regularidade na abertura das contas utilizadas pelo estelionatário, descumprindo as obrigações previstas nas Resoluções BACEN nºs 2.025/1993 e 4.753/2019. Configuração de fortuito interno. Aplicação da Súmula 479 do STJ. Precedentes do TJSP. Responsabilidade objetiva configurada. Sentença reformada nesse ponto. (...); todavia, **respondem objetivamente pelos danos materiais as instituições financeiras e de pagamento mantenedoras das contas destinatárias quando não comprovam a regularidade na abertura das contas utilizadas pelos estelionatários, em violação às Resoluções BACEN nºs 2.025/1993 e 4.753/2019, configurando-se fortuito interno.** (TJSP; Apelação Cível 1009690-66.2025.8.26.0032; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Araçatuba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/02/2026)

Assim, não prospera a alegação do Banco C6 no sentido da inexistência de responsabilidade sua pelo ocorrido, incidindo no caso a Súmula 479 do STJ: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Passa-se, então, ao tratamento da **reparação dos danos** suportados pelo autor.

Uma vez reconhecida a culpa do Banco C6 pelo ocorrido, por não ter garantido a segurança na abertura da conta que foi utilizada pelos fraudadores como instrumento para a concretização do ilícito, caberá a essa instituição a restituição, em favor do consumidor, do valor que foi desviado de seu patrimônio.

Incidirá correção monetária a partir da data do fato e juros de mora do mesmo termo inicial, em razão da ausência de relação contratual entre as partes (Súmula 54 do STJ). Ademais, a devolução deve se dar de forma simples, já que não evidenciada violação à boa-fé objetiva por parte da instituição bancária.

Por fim, o dano moral também deve ser reconhecido, pois o autor suportou prejuízo extrapatrimonial que apenas foi possível em razão da falta de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

diligência da instituição bancária na abertura da conta de titularidade do estelionatário, sendo violada sua confiança e legítima expectativa de que, ao efetuar o pagamento, o valor chegaria ao destinatário correto.

Deve-se, ainda, reforçar o vetor preventivo dessa modalidade de condenação - ou seja, a imposição de prejuízo financeiro à instituição bancária servirá como elemento inibidor de reiteração em condutas semelhantes no futuro, incentivando-a a promover mecanismos de segurança mais efetivos e adequados, a fim de que tais circunstâncias, lesivas aos consumidores, não se repitam.

É sabido que o sofrimento em discussão não pode ser recomposto em absoluto, já que imensurável em termos de equivalência econômica, de modo que a indenização a ser concedida é apenas uma justa e necessária reparação em pecúnia, como forma de atenuá-lo.

Ante a inexistência de previsão legal para fixação do montante do dano moral, já ficou assentado:

“Indenização - Responsabilidade civil. Dano moral. Verba devida. Arbitramento. Juízo prudencial. Adequação à situação pessoal das partes. A indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa. Deve, por isso, adequar-se à condição pessoal das partes, por que não sirva de fonte de enriquecimento da vítima, nem agrave, sem proveito, a obrigação do ofensor.” (JTJ-LEX 236/167)

No corpo do v. acórdão acima referido, ficou consignado: “*O valor por arbitrar a título de reparação moral precisa ser eficaz para atender à sua dupla função jurídica, transparente à necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa (cf., da antiga 2ª Câmara Civil, Ap. 143.413-1, in RJTJESP 137/238-240)*”.

Nesse particular, considerando o grau de culpa da instituição bancária e a extensão do dano suportado pelo autor, entende-se como razoável o valor de R\$ 2,500,00, que condiz com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

O mencionado importe deve ser corrigido monetariamente da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

data do acórdão, incidindo juros a partir do evento danoso, em respeito à teoria da reparação integral e da *actio nata* (artigo 189 do Código Civil).

Fica registrado que nada obstará que a instituição bancária promova as medidas cabíveis em face dos reais beneficiários das transações, na via cabível.

Vencida nos pedidos iniciais, a instituição bancária deverá arcar com as custas e despesas processuais, incluídos os honorários advocatícios de 15% do valor da condenação.

Dispositivo.

Em conclusão, fica mantida a r. sentença no tocante à improcedência da pretensão veiculada em face do Banco do Brasil e do Banco Safra; por outro lado, fica o julgado reformado no tocante à lide entre o autor e o Banco C6, que se encerra procedente, nos moldes da fundamentação.

Frise-se, para se evitar incidentes desnecessários, que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão que a decidir e dar os fundamentos, o caminho percorrido pelo seu intelecto, para chegar à solução encontrada, o que se verificou no caso concreto.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que a manutenção da sentença não implica vulneração de nenhum dos preceitos constitucionais ou infraconstitucionais deduzidos no apelo.

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

SERGIO GOMES

Relator