



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000295126**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001598-61.2025.8.26.0659, da Comarca de Vinhedo, em que é apelante RENATO LYUITI KINOSHITA, é apelado BANCO C6 S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) 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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA E JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA.

São Paulo, 1º de abril de 2026.

**GUSTAVO SANTINI TEODORO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível nº 1001598-61.2025.8.26.0659**

**Apelante: Renato Lyuiti Kinoshita**

**Apelado: Banco C6 S/A**

**Comarca: Vinhedo**

**Voto nº 9274**

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE ELETRÔNICA. GOLPE DO PERFIL FALSO. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. FORTUITO EXTERNO. RECURSO NÃO PROVIDO.  
I. CASO EM EXAME

Apelação contra sentença que julgou improcedente ação indenizatória por danos materiais e morais decorrentes de fraude eletrônica via PIX.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Verificar se a instituição financeira responde pelos danos sofridos pelo consumidor que, induzido por engenharia social em rede social, efetuou voluntariamente transferências via PIX a terceiro fraudador.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ, admite exclusão quando comprovada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC).

A fraude teve origem em rede social, fora do ambiente tecnológico do banco, mediante engenharia social que induziu o autor a realizar voluntariamente as transferências, sem qualquer falha nos sistemas da instituição.

As transações foram validadas com credenciais pessoais do autor: a primeira, por senha; a segunda, de maior valor, por biometria facial com índice de correspondência de 88,017, demonstrando diligência do sistema e não falha.

Os valores transferidos (R\$ 150,00 e R\$ 850,00) eram compatíveis com o perfil transacional do autor, que realizava dezenas de operações mensais de pequeno e médio valor, não configurando movimentação atípica apta a exigir bloqueio preventivo.

A consulta ao DICT no momento das transações não identificou registro de fraude ou anotação restritiva vinculada ao CPF da beneficiária, afastando qualquer alerta objetivo que pudesse fundamentar o bloqueio.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso não provido, com majoração dos honorários advocatícios para 12% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observada a suspensão da exigibilidade em razão da gratuidade de justiça.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva da

instituição financeira é afastada quando a fraude decorre de engenharia social externa ao sistema bancário, caracterizando fortuito externo. 2. A validação das transações por credenciais pessoais do consumidor e a compatibilidade dos valores com seu perfil transacional afastam a falha no dever de segurança. 3. A ausência de restrição cadastral no DICT no momento das transferências elide o dever de bloqueio preventivo pelo banco.

Dispositivos relevantes: CDC, art. 14 e art. 14, § 3º, II; CPC, art. 85, § 11.

Jurisprudência relevante: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; STJ, Tema 1059; TJSP, Apelação Cível 1013260-28.2024.8.26.0248, Rel. Des. Marcelo Ielo Amaro, 16ª Câmara de Direito Privado, j. 29.07.2025.

## RELATÓRIO

Trata-se de apelação interposta para reformar a r. sentença de fls. 333/335, cujo relatório adoto, que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais.

O autor ajuizou a presente ação narrando que, em abril de 2025, foi vítima de fraude eletrônica conhecida como “golpe do perfil falso” na rede social Instagram. Alega que, acreditando tratar-se de anúncios legítimos de venda de utensílios domésticos publicados por uma colega de trabalho, iniciou tratativas e efetuou duas transferências via “PIX” que totalizaram R\$ 1.000,00 para a conta de terceiro fraudador. Aduz que ao perceber o golpe, comunicou imediatamente o banco réu, que, contudo, se eximiu de responsabilidade e se negou a restituir os valores. Requereu a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 1.000,00 e por danos morais no montante de R\$ 10.000,00.

O réu apresentou contestação (fls. 201/215), arguindo, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva. No mérito, sustentou a ausência de responsabilidade, por culpa exclusiva de terceiro e da vítima, que realizou voluntariamente as operações por meio de seu dispositivo e com o uso de suas credenciais de segurança (senha e biometria facial). Afirmou que a fraude ocorreu fora de seu ambiente tecnológico, por meio de engenharia social, e que as transações não se mostravam incompatíveis com o perfil do cliente, o que afastaria a falha no dever de segurança.

Apresentada réplica (fls. 320/323), sobreveio, na sequência, a r. sentença de improcedência (fls. 333/335), que condenou o autor ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça. O juízo *a quo* fundamentou sua decisão na ausência de falha do serviço bancário, destacando a culpa exclusiva do autor, que, induzido a erro por terceiros, efetuou as transferências por ato próprio, sem que houvesse comprometimento dos sistemas do banco, caracterizando fortuito externo.

Inconformado, o autor apela (fls. 338/345). Reitera a tese de responsabilidade objetiva do banco, nos termos do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, argumentando que a fraude constitui fortuito interno. Alega que o banco réu falhou em seu dever de segurança, por não possuir um sistema robusto de prevenção a fraudes e monitoramento de contas. Pugna pela reforma da sentença para julgar a ação totalmente procedente.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 349/356).

**VOTO**

O recurso não comporta provimento.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento consolidado na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. A responsabilidade da instituição financeira por danos decorrentes da prestação de seus serviços é objetiva, fundamentada na teoria do risco do empreendimento, nos termos do art. 14 do referido código.

A responsabilidade objetiva, no entanto, não é absoluta. Ela pode ser afastada caso se comprove a ocorrência de uma das excludentes de nexos causal previstas no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, notadamente a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Da análise dos autos, constata-se que o prejuízo do autor não decorreu de falha nos sistemas de segurança do banco, mas sim de sua própria conduta, que, embora de boa-fé, foi determinante para a ocorrência do dano.

O apelante, ao acreditar em anúncios veiculados em rede social, efetuou voluntariamente as transferências bancárias. A fraude, portanto, teve origem em meio externo ao sistema bancário, por meio de engenharia social que induziu o consumidor a realizar as operações. Ao lado disso, diferentemente do que alega o apelante, as provas dos autos demonstram a regularidade das transações e a robustez do sistema de segurança do apelado.

Conforme se extrai dos documentos de fls. 274/275, as operações foram devidamente validadas com as credenciais pessoais e intransferíveis do autor. A primeira transferência, de R\$ 150,00, foi autorizada mediante a senha do aplicativo. A segunda, de valor superior, no montante de R\$ 850,00, acionou uma camada adicional de segurança, exigindo a confirmação por biometria facial, a qual foi superada com sucesso, com índice de “face match” de “88.017”. O procedimento

de escalar o nível de verificação para a realização da segunda transação, de maior valor, demonstra a diligência do sistema do apelado, e não uma falha.

Ademais, não procede a alegação de que houve falha no serviço do apelado em razão da “ausência de um sistema robusto de prevenção à fraude e monitoramento de contas” (fl. 341). O exame dos extratos bancários de fls. 148/152 revela que o autor utiliza o sistema “PIX” com altíssima frequência para gastos cotidianos de pequeno e médio valor, como pagamentos de estacionamentos, alimentação, impostos e diversas compras online (Shopee/SHPP). As transferências da fraude, nos valores de R\$ 150,00 e R\$ 850,00, inserem-se, portanto, na normalidade do perfil transacional do apelante, que contava com dezenas de operações mensais, não se mostrando como operações flagrantemente atípicas a ponto de exigir bloqueio automático preventivo.

Não bastasse isso, consta nos documentos de fls. 274/275 que, no momento das transações, a consulta ao “DICT” (diretório de identificadores de contas transacionais), base de dados centralizada e gerida pelo Banco Central para armazenamento de informações das chaves PIX (informação extraída do endereço eletrônico <https://www.bcb.gov.br/estabilidade/financeira/dict>), não identificou registro de fraude ou liquidações suspeitas vinculadas ao CPF da beneficiária. Ou seja, no momento dos pagamentos, a conta receptora não possuía qualquer anotação restritiva ou denúncia prévia de envolvimento em ilícitos, não havendo, portanto, alerta objetivo que pudesse levar o banco a impedir as transferências legitimamente autorizadas por seu cliente.

Os elementos de prova demonstram, portanto, que o banco réu comprovou ter adotado os procedimentos de segurança que lhe incumbiam no momento das operações. Assim, a fraude vivenciada pelo apelante deve ser reconhecida como fortuito externo, que rompe o nexo de causalidade entre a conduta da instituição financeira e os danos materiais e morais.

É dizer, comprovada a culpa exclusiva do terceiro fraudador e do autor, que agiu sem a diligência mínima esperada ao transferir valores a desconhecido com base em anúncio de rede social, resta afastada a responsabilidade da instituição financeira e, por conseguinte, o dever de indenizar tanto os danos materiais quanto os morais. Nesse sentido:

*AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Golpe vinculado a compra de veículo, com transferência via pix – Sentença de improcedência – Apelo da autora – PRELIMINAR AVENTADA EM CONTRARRAZÕES pela corré NU PAGAMENTOS S/A – Pretensão de não conhecimento do recurso da autora por violação ao princípio da dialeticidade – Rejeição – A apelação expõe a pretensão de reforma da sentença – MÉRITO – Autora que, acreditando estar comprando veículo de terceiro, realizou transferência bancária, via pix,*

*no valor de R\$ 10.000,00 para conta de destinatário perante o corréu BANCO AGIBANK S/A que, ao perceber que o nome do beneficiário era diverso da pessoa que se passou por vendedor, entrou em contato imediatamente com a NU PAGAMENTOS S/A solicitando o bloqueio e estorno dos valores – Pretensão de responsabilização dos Bancos réus, sob argumento de fortuito interno – Descabimento – Fato exclusivo da consumidora (vítima) e de terceiros (estelionatários) – Art. 14, § 3º, II, do CDC – Autora quem por conta própria, realizou as tratativas e, em seguida, a transferência eletrônica – Imprudência e negligência da autora que não podem ser imputados aos réus, que não contribuíram para a fraude perpetrada – Ademais, não restou comprovado ter ocorrido movimentação bancária fora do padrão, a ponto de ser considerada suspeita pela instituição bancária – Inexistência de falha de segurança – Ausência de nexo de causalidade – Responsabilização incabível – Inaplicabilidade da Súmula 479 do C. STJ – Precedentes – Sentença mantida – Majoração da verba honorária, nos termos do art. 85, § 11, do CPC (Tema 1059 do C. STJ), observada a isenção e suspensão decorrentes da gratuidade. PRELIMINAR REJEITADA. RECURSO NÃO PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1013260-28.2024.8.26.0248; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Indaiatuba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/07/2025; Data de Registro: 29/07/2025)*

Em suma, a apelação não comporta provimento, devendo a r. sentença ser mantida por seus próprios fundamentos. Em consequência, majoro os honorários advocatícios devidos pelo autor apelante para 12% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, observada a suspensão da exigibilidade em razão da gratuidade de justiça.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

**Gustavo Santini Teodoro**

**Relator**