



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001291028

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001672-41.2024.8.26.0210, da Comarca de Guaira, em que é apelante/apelado JOSE MARIO ALVES DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados/apelantes BANCO C6 S/A e BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento aos recursos dos réus e negaram provimento ao do autor. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 12 de dezembro de 2025.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1001672-41.2024.8.26.0210

**Apelantes: José Mário Alves de Oliveira, Banco Bradesco S.A.
e Banco C6 S.A.**

**Apelados: José Mário Alves de Oliveira, Banco Bradesco S.A.
e Banco C6 S.A.**

Comarca: Guaíra

Voto nº 12612

**DIREITO DO CONSUMIDOR.
APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE
CIVIL. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO.**

I. Caso em Exame.

1. Ação declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais proposta por José Mário Alves de Oliveira contra Banco Bradesco S.A. e Banco C6 S.A., alegando golpe por terceiro que resultou em transação fraudulenta via PIX de R\$ 6.900,00. Sentença de primeira instância julgou parcialmente procedente, condenando os demandados a restituir o valor descontado. Demandante e demandados apelam.

II. Questão em Discussão. 2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviço por parte dos bancos demandados e se

há responsabilidade destes pelas transações realizadas mediante orientações de terceiros.

III. Razões de Decidir. 3. A responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, mas condicionada à presença de nexo causal entre a atividade da instituição e o dano sofrido pelo consumidor. 4. As transações impugnadas decorreram de orientação de fraudadores externos, caracterizando fortuito externo, excludente de responsabilidade nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. A conduta do demandante contribuiu significativamente para o prejuízo. A transação, realizada com senha pessoal, não fugiu do perfil de consumo do demandante, e a conta de destino foi aberta regularmente.

IV. Dispositivo e Tese. 5. Recurso dos demandados provido. Recurso do demandante desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras não abrange prejuízos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros que

configuram fortuito externo, sobretudo quando a conduta da vítima contribui de forma determinante para o resultado danoso.

Legislação Citada: CDC, art. 14, § 3º, II; CPC, art. 373, I.

Jurisprudência Citada: STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível 1023756-78.2024.8.26.0002, Rel. Mendes Pereira, j. 26/11/2024. TJSP, Apelação Cível 1011838-77.2024.8.26.0196, Rel. Achile Alesina, j. 20/01/2025. TJSP, Apelação Cível 1056428-76.2023.8.26.0002, Rel. José Paulo Camargo Magano, j. 15/01/2025. TJSP, Apelação Cível 1003792-23.2024.8.26.0189, Rel. Décio Rodrigues, j. 15/01/2025. TJSP, Apelação Cível 1004547-96.2024.8.26.0302, Rel. Luís H. B. Franzé, j. 19/12/2024.

Trata-se de ação declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais proposta por José Mário Alves de Oliveira em face de Banco Bradesco S.A. e Banco C6 S.A., alegando, em suma, que é correntista do banco requerido Bradesco e foi vítima de

golpe perpetrado por terceiro, o qual se apresentou como funcionário do demandado informando que seu cartão de crédito havia sido clonado, comunicando ao demandante que precisaria realizar alguns procedimentos para garantia e segurança da conta, quando então verificou que se tratava, na realidade, de uma transação fraudulenta via PIX, que culminou na transferência da quantia de R\$ 6.900,00. Informa o demandante que a transação foi realizada para a conta destinatária de titularidade do terceiro Uendel Souza de Oliveira, junto ao segundo requerido, Banco C6. Pleiteia pela condenação dos demandados de forma solidária a restituir o valor descontado de sua conta, bem como a condenação de forma solidária em indenização por danos morais.

Sobreveio a r. sentença de fls. 799/807, que julgou o pedido parcialmente procedente para: i) condenar os demandados a restituir, de forma solidária, o valor indevidamente descontado da conta do demandante, no valor de R\$ 6.900,00 (seis mil e novecentos reais) corrigidos com juros e correção monetária; ii) em razão da sucumbência recíproca, as partes arcarão pela metade com as custas processuais e suportarão a condenação dos honorários da parte contrária, fixados com base nas quantias recomendadas pelo Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do



Brasil, nos termos do art. 85, § 8º-A do Código de Processo Civil, devendo ser observado que a exigibilidade resta suspensa em relação à parte demandante, por ser beneficiária da justiça gratuita.

Apela o demandante às fls. 811/816 pugnando pela reforma da sentença para condenação dos demandados ao pagamento de indenização por danos morais.

Apela o co-demandado Banco C6 S.A. às fls. 836/850 alegando negligência do demandante, ausência de saldo para completar procedimento MED, regularidade na abertura da conta de destino, ausência de falha na prestação do serviço, inexistência de danos morais.

Apela o co-demandado Banco Bradesco S.A. às fls. 853/860 alegando inexistência de falha na prestação do serviço, inexistência de danos morais. Aponta excludente de nexo causal. Requer a reforma da sentença para improcedência do pedido.

Contrarrrazões de apelação de Banco C6 às fls. 820/835.

Contrarrrazões de apelação de Banco Bradesco às fls. 866/875.

Esse é o relatório.



Conheço dos recursos, pois presentes os requisitos legais.

Os recursos dos demandados merecem provimento. Negado provimento ao recurso do demandante.

De rigor salientar que se aplica ao presente caso o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula n.º 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que possui o seguinte enunciado:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

O cerne da controvérsia reside em aferir se houve falha na prestação de serviço por parte dos bancos demandados.

Os bancos requeridos enquadram-se na definição legal de fornecedores, consoante o disposto no art. 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se organizam empresarialmente para oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade do banco, como prestador de serviços, é objetiva e só é elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e § 3º, do Código de Defesa do Consumidor). Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma,

segundo Carlos Roberto Gonçalves:

(...) funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferir os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: Ubi emolumentum, ibi onus. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Conforme denoto na teoria do risco do negócio, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

Pois bem.

Da narração dos fatos à exordial, afere-se que o demandante foi vítima de golpe perpetrado por pessoa passando-se por preposto do Banco Bradesco. Alegou que em 20/03/2024 recebeu mensagem acerca de suposta transação e, no caso de desconhecê-la, deveria entrar em contato com o número de telefone informado. Ao entrar em contato, o interlocutor orientou a vítima de forma a fornecer dados sigilosos e, por fim, realizar transação PIX no valor de R\$ 6.900,00.

Não se olvida que, em casos de fortuito interno, o banco responde objetivamente pelos danos causados aos seus consumidores, e é cediço que, a cada dia, criminosos desenvolvem maneiras cada vez mais sofisticadas de empreender suas atividades, vitimizando consumidores e exigindo que os fornecedores de serviços bancários desenvolvam novas tecnologias e estratégias de prevenção contra fraudes.

No entanto, no caso em questão, os elementos apresentados pela parte demandante não permitem que se estabeleça um liame entre o ocorrido e uma falha na prestação do serviço pelas instituições financeiras.

In casu, a transação fraudulenta é a seguinte: PIX Enviado em 20/03/2024, no valor de R\$ 6.900,00. O Banco Bradesco demonstrou a regularidade da operação à fl. 206, onde se verifica que houve inserção de chave DICT (Diretório de Identificadores de Contas Transacionais).

Acerca do perfil de consumo, não obstante o entendimento do Juízo *a quo*, tiro dos elementos de convicção coligidos que as características da operação impugnada não destoam daquelas presentes nas operações usualmente realizadas pelo consumidor. Como pode ser observado às fls. 256/350, transações

bancárias em valores vultosos não eram incomuns ao demandante. Extraí-se aqui algumas para exemplificação:

13/03/2024 - TRANSFERÊNCIA PIX – R\$10.000,00

04/03/2024 - TRANSFERÊNCIA PIX – R\$5.400,00

09/01/2023 - PAGTO ELETRON COBRANÇA - R\$8.809,91

02/06/2022 - PAGTO ELETRON COBRANÇA - R\$9.892,78

Cabe à instituição financeira monitorar as operações efetuadas pelos consumidores e, no caso de suspeita de fraude, bloqueá-las. As instituições financeiras possuem setor antifraude, destinado a analisar o perfil dos titulares e monitorar as transações incompatíveis com a utilização regular dos produtos pelo consumidor; no entanto, a transação contestada não foge ao perfil do consumidor.

Isto posto, não há que se falar em fortuito interno e falha de prestação de serviço do Banco Bradesco.

Do mesmo modo, acerca da alegada falha na prestação do serviço do Banco C6, razão não assiste ao demandante.

Sobre a alegação de abertura irregular de conta, a Resolução CMN nº 4.753/2019 dispõe o seguinte:

“Art. 1º Esta Resolução estabelece os requisitos a serem observados pelas instituições financeiras na abertura, na manutenção e no encerramento de

conta de depósitos.

Art. 2º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de depósitos, devem 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 fornecidas pelo cliente, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado.

(...)"

Já a Instrução Normativa BCB 2/2020
esclarece que:

Art. 1º As instituições financeiras são responsáveis pela definição da documentação necessária para identificar os titulares de contas de depósitos e seus representantes, para fins de cumprimento do disposto nos arts. 2º e 8º da Resolução nº 4.753, de 26 de setembro de 2019, observada a legislação e a regulamentação em vigor.

Parágrafo único. São documentos hábeis para identificação dos titulares e de seus representantes, inclusive estrangeiros, quaisquer documentos de identificação reconhecidos pela legislação em vigor no País.

Veja-se, portanto, que o Banco C6, ao solicitar a identificação do contratante com juntada de documentos e biometria facial (fl. 695) cumpriu as determinações normativas que regulamentam a abertura de contas de depósito.

Ainda, acerca do cumprimento do Mecanismo Especial de Devolução, a Resolução BCB 01/2020 prevê o seguinte:

Art. 41-D. As devoluções de que trata o inciso II do art. 41-C, quando decorrentes de fundada suspeita de fraude: (Incluído, a partir de 1º/11/2021, pela Resolução BCB nº 103, de 8/6/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

I - ficarão condicionadas à abertura e à conclusão, com a aceitação do participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor, do procedimento de notificação de infração relativo à transação a ser devolvida, de que trata o Capítulo XIII, Seção III, Subseção IX; e (Incluído, a partir de 1º/11/2021, pela Resolução BCB nº 103, de 8/6/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

II - implicarão o bloqueio imediato, na conta transacional do usuário recebedor, dos valores cuja devolução é solicitada, ou, sendo menor, do valor correspondente ao saldo nela disponível. (Incluído, a partir de 1º/11/2021, pela Resolução BCB nº 103, de 8/6/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

III - implicarão o bloqueio, na conta transacional do usuário recebedor, dos valores cuja devolução é solicitada ou, sendo menor, do valor correspondente ao saldo nela disponível. (Redação dada pela Resolução BCB nº 493, de 28/8/2025.)

No caso, o Banco C6 demonstrou que o saldo da conta foi esvaziado apenas alguns minutos após a fraude (fl. 694), sendo, portanto, inviável operacionalizar a devolução por insuficiência de saldo.

Portanto, não há que se falar em falha na prestação do serviço pelo Banco C6 S.A.

A conduta do demandante foi determinante para o evento danoso. O fato exclusivo da vítima se concretiza na ausência de zelo quanto à segurança da operação bancária. Caberia a ele se assegurar da utilização de canais oficiais do banco para confirmar a veracidade das informações que lhe eram passadas via telefone.

Ademais, o demandante afirma ter passado informações sigilosas aos criminosos. No boletim

de ocorrência à fl. 36, o demandante informa que os criminosos solicitaram dados do cartão, senha do aplicativo e outros dados. À fl. 42, o demandante informa que repassou aos criminosos o código de SMS recebido e seguiu os procedimentos solicitados.

Importante observar que a transferência para a alegada devolução do numerário ao Banco Pan teve como beneficiário “Uendel Souza de Oliveira” possuindo conta no Banco C6 S.A. (fl. 206). Tal beneficiário não guarda qualquer semelhança com algum possível destino vinculado à instituição bancária, o que deveria despertar a desconfiança do demandante acerca da legitimidade do contato que recebera.

O nexo de causalidade entre conduta do banco e o dano também se interrompe no que concerne ao fato de terceiro. É certo que o prejuízo causado não dependeu da ingerência do banco demandado. Como se observa, o contato se deu por canal não oficial, a operação foi realizada com senha pessoal e a transação não fugiu do padrão de consumo do demandante. Sob tais circunstâncias, o requerido não poderia agir para impedir a fraude.

Isto posto, a hipótese é de incidência do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, afastando a responsabilidade da instituição financeira

pela culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, circunstâncias excludentes do nexo causal.

Por todo o exposto, imperiosa a reforma da r. sentença para julgar improcedente o pedido.

Nesse sentido, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu:

Direito do Consumidor. Ação declaratória de nulidade de negócio jurídico e indenização por danos materiais e morais. Golpe de falsa central de atendimento. Fortuito externo. Culpa exclusiva da vítima. Inexistência de falha na prestação do serviço bancário. Recurso não provido. I. Caso em exame 1. Recurso de apelação contra sentença que julgou improcedente a ação de declaração de nulidade de negócio jurídico e indenização por danos materiais e morais, movida por cliente que alega ter sido vítima de golpe. A autora realizou, sob orientação de fraudadores, transações financeiras que resultaram em prejuízo. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se há responsabilidade do banco recorrido pelas transações realizadas pela autora mediante orientações de terceiros que simularam ser representantes da instituição financeira. III. Razões de decidir 3. A responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, mas condicionada à presença de nexo causal entre a atividade da instituição e o dano sofrido pelo consumidor, conforme Súmula 479 do STJ. 4. A análise dos autos revela que as transações impugnadas decorreram de orientação de fraudadores externos, caracterizando fortuito externo, excludente de responsabilidade nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. 5. Verifica-se que a autora contribuiu significativamente para a ocorrência do prejuízo ao atender a ligações de fraudadores, clicar em links desconhecidos e realizar operações orientadas por terceiros sem confirmação prévia. Tal conduta rompe o nexo de causalidade entre a conduta do banco e os danos sofridos. 6. Não há elementos nos autos que comprovem falha na prestação de serviços do banco recorrido, tampouco defeito na segurança dos sistemas bancários. IV. Dispositivo e tese 7. Recurso não provido. Tese de julgamento: "A responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras não abrange prejuízos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros que configuram fortuito externo, sobretudo quando a conduta da vítima

contribui de forma determinante para o resultado danoso." Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, § 3º, II; CPC, art. 373, I. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível 1023756-78.2024.8.26.0002, Rel. Mendes Pereira, j. 26/11/2024. (TJSP; Apelação Cível 1011838-77.2024.8.26.0196; Relator Desembargador (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/01/2025; Data de Registro: 20/01/2025).

BANCÁRIO. INDENIZATÓRIA. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". Sentença de improcedência. Irresignação do demandante. Pedido de devolução de valores transferidos por força do "golpe da falsa central de atendimento". Descabimento. Transferências realizada por meio de ação voluntária e exclusiva do autor, levado a erro por terceiros, sem qualquer participação da instituição bancária. Impossibilidade de impedimento, pelo banco, das transações realizadas pelo cliente. Culpa exclusiva da vítima. Aplicação do disposto no art. 14, § 3º, II, do CDC. Precedentes jurisprudenciais. Apelação desprovida. Honorários advocatícios majorados. (TJSP; Apelação Cível 1056428-76.2023.8.26.0002; Relator Desembargador (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/01/2025; Data de Registro: 15/01/2025)

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais. Golpe da falsa central de atendimento. Não configurada, na hipótese, a responsabilidade objetiva do banco. Autora que contribuiu para o fato fraudulento. Culpa exclusiva da vítima. Contexto probatório dos autos favorece a tese do banco. Sentença de improcedência confirmada por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1003792-23.2024.8.26.0189; Relator Desembargador (a): Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Fernandópolis - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/01/2025; Data de Registro: 15/01/2025).

APELAÇÃO. AÇÃO DE ANULAÇÃO DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. CONTROVÉRSIA. Insurgência recursal da autora, insistindo na falha na prestação de serviços da instituição financeira ré que não impediu a transação com notório desvio de perfil de consumo, nos termos da súmula 479, do C. STJ. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. Configurada. Golpe da "falsa central", em que

a autora não agiu com diligência mínima, viabilizando a fraude, ao transferir valores para conta de terceiro fraudador, sem conferir a idoneidade do destinatário. Ausência de indícios mínimos de contribuição da instituição financeira para a fraude. Ausência de indícios de falhas nos motores antifraude e de vazamento de dados pela instituição financeira. Nexos de causalidade não identificados. Im procedência mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004547-96.2024.8.26.0302; Relator Desembargador (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jaú - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro: 19/12/2024).

Nestes moldes, dou provimento aos recursos dos demandados e nego provimento ao recurso do demandante.

Diante do decidido, invertido o ônus sucumbencial, condeno o demandante ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais, que fixo em 11% sobre o valor da causa, observada a gratuidade processual.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais (EDROMS 18205/SP-STJ, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).

Atentem as partes, e desde já se considerem advertidas, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator