



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000247790

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001806-22.2025.8.26.0505, da Comarca de Ribeirão Pires, em que é apelante VINICIUS SANTOS DE OLIVEIRA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO C6 S/A e BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 20 de março de 2026.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



GAP - JV

Voto nº 19338

Apelação nº 1001806-22.2025.8.26.0505

Apelante: Vinicius Santos de Oliveira Silva

Apelados: Banco C6 S/A e Banco Bradesco S/A

Foro de origem: Foro de Ribeirão Pires – 3ª Vara Judicial

Juiz prolator: Bruno Igor Rodrigues Sakaue

EMENTA: Direito do Consumidor. Apelação. Ação de indenização por danos materiais e morais. Fraude bancária (“golpe da falsa central”). Transferências e pagamento de boleto realizados pelo próprio consumidor mediante senha e biometria. Culpa exclusiva da vítima. Fortuito externo. Inexistência de falha na prestação do serviço bancário. Improcedência mantida. Recurso desprovido.

I. Caso em exame. Apelação interposta contra sentença que julgou improcedente a ação de indenização por danos materiais e morais em razão de prejuízo decorrente de golpe praticado por terceiro, consistente na indução do autor a realizar transferências bancárias e pagamento de boleto, após contato telefônico fraudulento.

II. Questão em discussão. A questão em discussão consiste em definir se as instituições financeiras devem responder objetivamente pelos danos suportados pelo autor em decorrência de fraude praticada por terceiro, quando as operações foram realizadas pelo próprio consumidor, mediante uso regular de senha pessoal e biometria, sem comprovação de falha nos sistemas de segurança bancária.

III. Razões de decidir 1. Os contratos bancários submetem-se ao Código de Defesa do Consumidor, sendo objetiva a responsabilidade das instituições financeiras pelos danos decorrentes de fortuito interno, conforme a Súmula 479 do STJ. 2. A responsabilidade do fornecedor é afastada quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. 3. No caso concreto, o autor realizou voluntariamente as transferências e o pagamento do boleto, utilizando suas credenciais pessoais, com autenticação por senha e biometria facial, inexistindo indícios de violação ou falha dos sistemas de segurança das instituições rés. 4. A conduta do autor, ao seguir orientações de terceiro desconhecido e realizar operações financeiras

relevantes sem a cautela esperada de um correntista médio, rompe o nexo causal entre a atividade bancária e o dano alegado. 5. O Banco C6 S/A adotou providências imediatas após a comunicação do golpe, acionando o Mecanismo Especial de Devolução (MED), o qual restou infrutífero por ausência de saldo na conta de destino. 6. Não houve comprovação de irregularidade na abertura ou manutenção da conta utilizada pelo fraudador junto ao Banco Bradesco S/A, sendo insuficiente a mera alegação genérica de negligência. 7. Configura-se, assim, fortuito externo, apto a afastar a responsabilidade civil das instituições financeiras rés.

IV. Dispositivo e tese. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: A realização de transferências e pagamentos pelo próprio correntista, mediante uso regular de senha e biometria, sem demonstração de falha nos sistemas de segurança bancária, caracteriza culpa exclusiva do consumidor e afasta a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraude praticada por terceiro.

Vistos.

A r. sentença (fls. 314/320), cujo relatório adoto, **JULGO IMPROCEDENTE** a demanda proposta por **Vinicius Santos de Oliveira Silva** em face de **Banco C6 S/A e Banco Bradesco S/A**, nos seguintes termos:

“Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados por VINICIUS SANTOS DE OLIVEIRA SILVA em face de BANCO C6 S.A. e BANCO BRADESCO S/A.

Em consequência, JULGO EXTINTO o processo, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Em razão da sucumbência, condeno a parte autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil. A exigibilidade de tais verbas fica suspensa, contudo, em razão da gratuidade da justiça deferida (fls. 98), nos termos do artigo 98, § 3º, do mesmo diploma legal.”

Inconformada, recorre a parte **AUTORA** (fls. 327/336) aduzindo, em síntese, que: 1) a r. sentença partiu de premissa equivocada ao classificar a fraude bancária como fortuito externo e atribuir a culpa exclusiva à vítima, afastando a responsabilidade dos apelados com base no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, sendo que tal entendimento ignora a natureza da atividade bancária e o risco a ela inerente; 2) a fraude perpetrada por terceiro não é um evento alheio à atividade bancária, pelo contrário, é um risco intrínseco ao negócio, uma vez que o golpe só obteve êxito porque se valeu da estrutura e dos serviços oferecidos pelos requeridos (contas correntes, sistema de pagamentos, transferências), tratando-se de um fortuito interno, evento que, embora inevitável em certa medida, integra o risco do empreendimento e não exime o fornecedor de sua responsabilidade; 3) a decisão recorrida equivocou-se ao afirmar que não houve falha do Banco C6 S.A. por terem as transações sido autenticadas com senha e biometria, visto que a sequência de operações realizadas no dia 21 de março de 2025 era um claro indicativo de fraude, tendo sido o corréu omissivo em detectar e barrar uma operação evidentemente fraudulenta; 4) a r. sentença também errou ao isentar o Banco Bradesco S/A de responsabilidade, sob o fundamento de que não apresentado "indício mínimo de irregularidade" na abertura da conta do fraudador, contudo, tal raciocínio impõe ao consumidor um ônus probatório diabólico, ignorando a sua hipossuficiência técnica e informacional. Requer, assim, o provimento do recurso para condenar solidariamente os réus à restituição do dano material sofrido e ao pagamento de R\$ 15.000,00, a título de danos morais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso tempestivo e isento de preparo, distribuído livremente a esta Relatora.

Contrarrazões às fls. 340/343 e 347/367.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuidam os autos de “*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS*”.

Extrai-se da exordial que, aos 21/03/2025, o autor foi vítima de golpe, onde recebeu ligação telefônica de pessoa alegando ser representante do Banco Nubank, sendo que, nesta ligação informaram que sua conta corrente havia sido acessada no Estado de Minas Gerais e que, como o estava em São Paulo, acreditou estar falando com funcionário do Banco, imaginando que sua conta corrente de fato havia sido invadida. Alega o requerente que o golpista comunicou que havia sido gerado um boleto no valor de R\$ 2.700,00 para que procedesse com o pagamento, ao passo que acessou o aplicativo do banco e de fato este boleto estava ali, registrado em seu nome. Narra que o golpista também perguntou acerca dos valores que ele tinha em conta corrente, bem como do limite de crédito, e pediu que limitasse os valores de transferência PIX para R\$ 0,01, por segurança, e que efetuasse 03 testes de transferências, as quais ao final da transação apresentaram erro, tendo em vista que havia efetuado a redução do limite para R\$ 0,01. Relata que, após realizar estes procedimentos, o golpista o orientou a proceder com conversão do limite de crédito em dinheiro e a transferir o valor para conta corrente de mesma titularidade em outro banco, tendo seguido tais orientações, transferindo o importe de R\$ 4.877,10 de sua conta junto ao Nubank para sua conta junto ao corréu Banco C6. Sustenta que recebeu, via *whatsapp*, um código de barras,

ocasião em que o golpista o orientou a copiar e colar este código no aplicativo do Banco C6, alegando que seria outro teste e que, como todos os procedimentos anteriores, não lhe haviam causado nenhum prejuízo, de fato parecia se tratar de orientações passadas por funcionário do Banco. Pontua que o golpista comunicou que seria um teste "pagamento/transferência", onde apareceria um código de autenticação, e que este código iria garantir proteção do valor na sua conta corrente, e que, na ligação, foi passado o nome de Thiago Andrade Rocha, CPF nº 350.517.028-30, informando que ele era um gerente do réu Banco C6 e que estava acompanhando o processo de proteção de valores, de modo que, ao colar o código no aplicativo do Banco C6, apareceu o nome do suposto gerente, tendo, então, confirmado a transação, efetuando o pagamento de boleto no valor de R\$ 4.800,00. Conta que, após tal transferência, imediatamente entendeu ter sido vítima de um golpe e, agindo rapidamente, entrou em contato com o atendimento do Banco C6, onde informou o ocorrido, o qual o orientou a registrar um boletim de ocorrência, todavia, negou-se a restituir qualquer valor. Sustenta que houve falha por parte do Banco C6, tendo em vista que não procedeu com bloqueio de operação que fugia do perfil do cliente, bem como falha do Banco Bradesco, o qual permitiu a abertura de conta corrente utilizada unicamente para aplicação de golpes. Roga, portanto, pela condenação dos réus, de forma solidária, ao ressarcimento da quantia total de R\$ 4.800,00, e ao pagamento de R\$ 15.000,00, a título de danos morais.

Em sede de contestação (fls. 164/180), o corréu Banco Bradesco S/A, preliminarmente, arguiu a ausência de força probatória dos documentos juntados pela parte autora, a falta de interesse de agir e sua ilegitimidade passiva. No mérito, afirmou que não há como constatar nenhum tipo de ato ilícito praticado, tão pouco defeito na prestação de serviço, já que a conta em nome de Thiago Andrade Rocha foi aberta mediante a disponibilização de documentos e procedimentos alinhados com as determinações do Banco Central, e que, por não possuir ingerência sobre



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a conta de seus clientes, não cabe ao banco nenhuma responsabilidade acerca da transação bancária realizada, tendo a parte autora corrido o risco de realizar uma movimentação bancária sem tomar o devido cuidado. Ao final, pugnou pelo acolhimento das preliminares e pela improcedência da ação.

O corréu Banco C6 S/A, em sua contestação (fls. 187/199), aventou, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva e, no mérito, que os atos foram causados por terceiros, absolutamente estranhos ao requerido, não demonstrando qual o nexos de causalidade entre a conduta do banco e o dano experimentado. Asseverou que o requerente confessou na inicial que realizou transferência de valores, seguindo orientação de terceiros desconhecidos, sem qualquer conferência de veracidade das informações passadas, nem mesmo percebendo que o número de telefone que ligou não era o mesmo do banco, bem como não se atentando que o banco não pratica ligações ativas, e que o valor reclamado na presente demanda foi transferido para conta de outra instituição bancária, mais especificamente para um correntista pessoa física, sendo este o único responsável pelos danos materiais. Frisou que a transação PIX fora realizada de forma manual, com inserção de senha tradicional de transação e biometria facial, e que não houve vazamento de informações ou de senha do aplicativo, sendo que, por questões de segurança, foi solicitado a biometria facial para verificação de autenticidade da transação que estavam sendo efetuadas pelo requerente. Dispôs que procedeu imediatamente com a denúncia de bloqueio via mecanismo especial de devolução para o banco recebedor, no entanto, restou infrutífera, haja vista a ausência de saldo disponível para devolução na conta denunciada. Pleiteou, desse modo, o acolhimento da preliminar e a improcedência da demanda.

Em réplica (fls. 301/306 e 307/312), a parte autora impugna as alegações de fato dispostas nas contestações, reiterando os argumentos elencados na exordial.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sobreveio, então, o julgamento antecipado do feito.

Pois bem.

O presente recurso não comporta provimento.

Em regra, os contratos bancários submetem-se à disciplina do Código de Defesa do Consumidor, nos moldes do artigo 3º, parágrafo 2º, da Lei n.º 8.078/90, conforme posicionamento já sumulado pelo Superior Tribunal de Justiça, sob o número 297: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Não se olvide a existência de diversos golpes perpetrados contra consumidores bancários. Todavia, no caso dos autos entendo que houve culpa exclusiva da vítima, aplicando-se artigo 14, §3º, II, do CDC:

“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.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela



adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”

In casu, a petição inicial e o boletim de ocorrência (fls. 35/36) relatam que o autor recebeu contato de falso atendente do Banco Nubank, informando que sua conta teria sido invadida, e que, seguindo as instruções deste, efetuou a conversão do seu limite de crédito em dinheiro e transferiu o valor de R\$ 4877,10 para sua conta corrente junto ao Banco C6 (fl. 71), ora corréu, tendo, em seguida, utilizado este importe para pagar um boleto bancário de R\$ 4.800,00 em favor de um Thiago Andrade Rocha (fl. 26), acreditando que este seria um gerente do Banco C6.

Da narrativa dos fatos acima apontados, percebe-se a clara ocorrência de descuido por parte do requerente, que recebendo contato do falsário, acabou por seguir as instruções deste, efetuando as transferências objurgadas, em afastamento da cautela esperada, atualmente, por um correntista.

Ademais, observo que o pagamento do boleto no montante de R\$ 4.800,00 se verificou mediante a utilização das credenciais pessoais do apelante, como senha e validação por biometria facial (fls. 32 e 258), o que bem denota a regularidade da operação sob a ótica do sistema de segurança bancário, anotado que o próprio autor confessou ter efetuado o pagamento de tal boleto.

Consigna-se que, em análise à resposta do Banco Central à contestação ofertada pelo requerente (fls. 32/34), é possível notar que, a princípio, a transação não foi aprovada, pois ocorreu fora da

localização segura previamente definida pelo cliente no aplicativo do Banco C6, e que, apesar disso, o autor optou por alterar a forma de pagamento para boleto e prosseguiu com a operação.

E, embora o valor da transação seja elevado, este não traduz necessariamente a ocorrência de fraude, sendo que o fato de se tratar de uma singular transação minora a suspeita de que a operação seja fraudulenta, sobretudo se considerado que o próprio autor há pouco havia transferido quantia semelhante de sua conta corrente mantida junto ao Banco Nubank para a conta do corréu Banco C6.

Vale registrar, ainda, que o Banco C6 S/A, ante a comunicação da fraude, não se quedou inerte, tendo acionado o Mecanismo Especial de Devolução (MED), o qual restou infrutífero em virtude da ausência de saldo na conta de destino (fl. 29).

No que tange à abertura de conta pelo golpista junto ao corréu Banco do Bradesco, não foram acostados aos autos quaisquer elementos que indiquem a existência de irregularidade ou falha atribuível à instituição financeira em tal processo de abertura de conta, não bastando genérica alegação de negligência para responsabilizar o corréu.

Nesse tear, consoante bem pontuado pelo Magistrado de 1º grau: *“O evento danoso não decorreu de uma falha de segurança intrínseca aos sistemas dos bancos, mas de uma manipulação externa que levou o próprio correntista a realizar as operações. Trata-se de um fortuito externo, que rompe o nexo de causalidade entre a conduta dos fornecedores e o dano alegado.”*

Destarte, não se vislumbra falha no sistema de segurança dos réus ou qualquer ato destes que tenha contribuído para o golpe sofrido, mas apenas descuido por parte do autor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nos termos da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, “as instituições financeiras respondem **objetivamente** pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por **terceiros** no âmbito das operações bancárias”; dessa forma, é irrelevante se agiu ou não com culpa, cabendo somente sua não responsabilização se houver prova de culpa exclusiva do consumidor, o que ocorreu.

Nesse sentido:

*“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. FALSA CENTRAL. PIX. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame Recurso de apelação interposto por Priscila Moraes Lopes contra sentença que julgou improcedente pedido de reparação de danos materiais e morais em ação contra NU Pagamentos S/A. A autora alega ter sido vítima de golpe ao realizar transferência via PIX após contato fraudulento, pleiteando indenização por danos materiais de R\$ 909,73 e danos morais de R\$ 10.000,00. II. Questão em Discussão A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade da instituição financeira por danos decorrentes de fraude praticada por terceiros, considerando a alegação de falha na prestação de serviços e a culpa exclusiva do consumidor. III. Razões de Decidir As instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por fortuito interno, mas no caso em análise, não há evidência de falha na prestação de serviços pela apelada. **A transferência foi realizada pela própria apelante, sem indícios de vazamento de dados sigilosos pelo banco, configurando culpa exclusiva do consumidor, conforme art. 14, § 3º, II, do CDC.** IV. Dispositivo e Tese Recurso*

desprovido. Tese de julgamento: 1. A inexistência de falha na prestação de serviços bancários e a culpa exclusiva do consumidor afastam a responsabilidade objetiva da instituição financeira. Legislação Citada: CDC, art. 14, § 3º, II. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1153402-75.2023.8.26.0100, Rel. Ernani Desco Filho, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 19/12/2024. TJSP, Apelação Cível 1181046-90.2023.8.26.0100, Rel. Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 31/10/2024. TJSP, Apelação Cível 1001398-60.2021.8.26.0185, Rel. Luis Carlos de Barros, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 12/05/2022.” (TJSP; Apelação Cível 1000981-62.2024.8.26.0651; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Valparaíso - 1ª Vara; Data do Julgamento: 25/06/2025; Data de Registro: 25/06/2025).

Assim sendo, fica mantida a r. sentença por seus próprios e bem lançados fundamentos.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente votados ao prequestionamento, tenho por **expressamente prequestionada**, nesta instância toda matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Na hipótese de oposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, fica registrado que o seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que, nessa espécie de recurso, não cabe sustentação oral.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, **aplicar-se-á a multa** prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Ante o disposto no artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios para 11% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça concedida.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS
RELATORA