



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000145479

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002561-23.2023.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que é apelante BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelada APARECIDA ROSA DOS SANTOS SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente) E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026

MARIO SERGIO LEITE

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

APELAÇÃO nº 1002561-23.2023.8.26.0309

Apelante: Banco C6 Consignado S.A.

Apelada: Aparecida Rosa dos Santos Silva

Origem: 3ª Vara Cível da Comarca de Jundiaí

Juiz(a): Dr. Marco Aurélio Stradiotto de Moraes Ribeiro Sampaio

Voto nº: 1.514

APELAÇÃO CÍVEL. Ação anulatória de contrato cumulada com indenização por danos morais. Empréstimo consignado. Golpe da falsa central de atendimento. Fraude praticada por terceiro. Fornecimento de dados pessoais a terceiro estranho à relação contratual. Transferência via PIX realizada pela correntista. Inexistência de falha na prestação do serviço bancário. Fortuito externo. Culpa exclusiva da consumidora e de terceiro (art. 14, §3º, II, CDC). Rompimento do nexo causal. Reforma integral da sentença. Recurso provido.

Trata-se de apelação interposta por Banco C6 Consignado S.A. contra sentença proferida nos autos da ação anulatória de contrato cumulada com indenização por danos morais, ajuizada por Aparecida Rosa dos Santos Silva.

A sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos, para declarar a nulidade do contrato de empréstimo consignado no valor de R\$ 9.599,01 e condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 3.000,00, reconhecendo a ocorrência de fraude perpetrada por terceiro e entendendo configurada falha na prestação do serviço bancário, ainda que tenha sido reconhecida culpa concorrente da autora.

Inconformado, o banco apelante sustenta, em síntese, a inexistência de falha na prestação do serviço, afirmando que a fraude decorreu exclusivamente da conduta da própria autora, que forneceu voluntariamente seus documentos pessoais a terceiro fraudador e, após o crédito do valor em sua conta, realizou transferência via PIX, de livre e espontânea vontade, para a empresa Atlas Soluções Empresariais Ltda., estranha à relação



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

contratual. Defende a caracterização de fortuito externo, apto a romper o nexo causal, nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, pugnando pela reforma integral da sentença.

A apelada apresentou contrarrazões, requerendo a manutenção da sentença.

É o relatório.

O recurso comporta provimento.

A relação jurídica em questão consiste manifestamente em relação de consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º da Lei nº 8.078/90, aplicando-se, ao caso, as regras de proteção ao consumidor previstas nos arts. 6º e 7º, a interpretação do art. 47 e aquela prevista no art. 52, todas do mesmo diploma legal. Veja-se, a propósito, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Não significa dizer, porém, que só por isso o consumidor será contemplado com o julgamento da lide em seu favor.

Importa esclarecer, desde logo, que a inversão do ônus probatório prevista no art. 6º, VIII, do CDC, somente se aplica às provas que razoavelmente se esperavam ao alcance do fornecedor, em razão da superioridade técnica e jurídica que ostenta, e na medida da hipossuficiência do consumidor, de modo que, no caso, não pode servir à condenação da fornecedora por ilícito para o qual não concorreu de forma eficaz, como será demonstrado a seguir.

No caso concreto, não se verifica nos autos qualquer elemento probatório apto a indicar participação da instituição financeira na fraude narrada, a qual foi praticada por terceiro estranho à relação contratual.

A prova documental evidencia que a fraude somente se consumou porque houve o fornecimento voluntário de documentos pessoais a terceiro que, segundo relatado, se apresentou como intermediário de operação bancária. Após o crédito do valor do empréstimo na conta da correntista, conforme se extrai dos documentos acostados, foi



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

realizada transferência via PIX para pessoa jurídica absolutamente estranha à relação contratual, a empresa Atlas Soluções Empresariais Ltda.

Não há nos autos qualquer indício de falha no sistema de segurança da instituição financeira, de acesso indevido às plataformas digitais, de vazamento de dados imputável ao fornecedor de serviços ou de participação de seus prepostos na prática fraudulenta. As operações questionadas foram realizadas mediante utilização regular das credenciais vinculadas à conta da correntista, inexistindo prova de acesso indevido atribuível à instituição financeira.

De fato, não foi produzida qualquer prova, nem mesmo por indícios, de que o terceiro responsável pelo golpe tivesse vínculo com a instituição financeira ou que tenha havido falha no sistema objeto do contrato de prestação de serviços mantido entre as partes.

A fraude praticada por terceiro, embora lamentável e recorrente, não enseja, automaticamente, a responsabilização da instituição financeira.

Diversas instituições financeiras promovem campanhas informativas voltadas à orientação dos consumidores acerca de golpes praticados sob o pretexto de confirmação de transações, atualização de segurança e situações semelhantes.

Cuida-se de hipótese típica do denominado “golpe da falsa central de atendimento”, caracterizando fortuito externo, absolutamente estranho à atividade bancária, apto a romper o nexo causal entre o serviço prestado e o dano alegado.

O consumidor, de livre e espontânea vontade, após contato com o fraudador através do telefone, confirmou e entregou seus dados bancários em favor de terceiros estranhos à lide e desconhecidos por ela.

A conduta adotada mostrou-se determinante para a concretização do evento



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

danoso, ao seguir orientações fornecidas por terceiro alheio à relação jurídica, sem a devida cautela na verificação da autenticidade das mensagens recebidas. A manipulação perpetrada pelo criminoso levou à realização de transação em favor de terceiros, como se se tratasse de operação ordinária.

A própria parte interessada informou nos autos que realizou os procedimentos indicados pelo fraudador, que se apresentou como preposto da instituição financeira.

Nos termos do contrato firmado entre as partes, incumbia à correntista a responsabilidade pela guarda e uso do cartão e da senha eletrônica de acesso. Todavia, em desatenção a esse dever contratual e ordinário de cautela, houve o fornecimento de dados e valores a terceiro desconhecido, após contato telefônico.

Ademais, não subsiste, no caso concreto, a conclusão acerca da existência de culpa concorrente.

Isso porque a responsabilização concorrente pressupõe a concomitância de condutas juridicamente relevantes atribuíveis a ambas as partes, o que não se verifica quando inexistente qualquer indício de falha na prestação do serviço bancário.

Conforme demonstrado e já apontado acima, não há nos autos prova de vulnerabilidade do sistema de segurança da instituição financeira, de acesso indevido às plataformas digitais, de vazamento de dados ou de atuação irregular de seus prepostos. As operações questionadas foram realizadas mediante utilização regular das credenciais da conta, a partir de informações voluntariamente fornecidas a terceiro estranho à relação contratual. Ausente defeito do serviço, inexistente conduta imputável à instituição financeira que autorize a mitigação do nexos causal.

O artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor é elucidativo,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

para o melhor deslinde do feito: *"O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: (...) II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro"*.

Por consequência, não há que se falar no dever de reparar.

A orientação jurisprudencial dominante reconhece que, quando a fraude decorre do fornecimento voluntário de dados pelo próprio consumidor, sem defeito na prestação do serviço bancário, configura-se fortuito externo apto a romper o nexos causal, afastando-se a responsabilidade da instituição financeira, conforme se extrai dos precedentes colacionados:

RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, RESTITUIÇÃO DE VALORES E COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FORTUITO EXTERNO. ESTELIONATO. CORRENTISTA. COMUNICAÇÃO. EXTEMPORANEIDADE. NEXO CAUSAL. ROMPIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. AFASTAMENTO. 1. A utilização de artifícios por terceiros - como, por exemplo, a criação de sites falsos ou mimetizados -, por meio dos quais os consumidores cedem aos estelionatários os seus dados pessoais e bancários que possibilitam a concretização da fraude, constitui fortuito externo, que afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, rompendo o nexos de causalidade, notadamente quando o correntista não comunica ao banco a fraude antes de ela estar plenamente concretizada, como ocorreu na espécie. Precedentes do STJ. 2. Recurso especial não provido. (STJ; Recurso Especial nº 2215907/SP, 2025/0195436-1; Relator: Min. Ricardo Villas Bôas Cueva; Terceira Turma; Sessão Virtual: 26/08/2025 a 01/09/2025; Acórdão: 02/09/2025; Publicação no DJEN/CNJ: 04/09/2025)



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Na mesma esteira, é a jurisprudência desta Corte:

“DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E MATERIAL. Nulidade da sentença. Inocorrência de afronta ao artigo 93, IX da Constituição Federal, por apresentar o julgado, fundamentação contrária aos interesses da parte. Inocorrência de cerceamento do direito à produção de prova. Inócua a abertura de dilação probatória para a produção de provas que a parte sequer especificou. Preliminares rejeitadas. Operações bancárias efetuadas a débito, contestadas pela correntista. Fraude não reconhecida. Furto/extravio do cartão magnético. Responsabilidade exclusiva da cliente pela guarda e utilização do cartão magnético e senha. Validade das contratações realizadas antes do bloqueio. Falha na prestação do serviço não configurada. Indevido o ressarcimento dos valores e indenização por dano moral. Improcedência mantida. RECURSO DESPROVIDO”. (TJSP; Apelação 1036955-17.2017.8.26.0002; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2018; Data de Registro: 12/11/2018).

E:

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE E INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA AUTORA. CONDUTA NEGLIGENTE CONFIGURADA. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA AUTORA SEGUINDO ORIENTAÇÕES DO GOLPISTA, CONFORME NARROU NO BOLETIM DE OCORRÊNCIA. AUSÊNCIA DE CONTATO COM



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

CANAIS OFICIAIS DO BANCO. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000277-02.2025.8.26.0526; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Salto - 3ª Vara; Data do Julgamento: 04/11/2025; Data de Registro: 04/11/2025)

Assim, embora a parte consumidora tenha sido vítima de golpe, não se pode imputar à instituição financeira a responsabilidade pelo ocorrido, o que somente seria admissível caso restasse comprovado que o contato telefônico informado pertencesse efetivamente ao banco ou que a fraude tivesse sido praticada por preposto da instituição, o que não se verificou.

Dessa forma, ainda que aplicáveis as normas consumeristas, não se pode concluir pela responsabilidade da instituição financeira, incidindo, na hipótese, a excludente prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, diante da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Rompido o nexo de causalidade, a improcedência da demanda é medida que se impõe.

Ressalte-se, por oportuno, que tal conclusão não implica afirmar a inexistência de prejuízo suportado pela parte interessada, mas apenas reconhecer que a pretensão indenizatória deve ser direcionada contra os efetivos responsáveis pelo evento danoso, pelas vias ordinárias próprias.

Considero suficientemente apreciada a questão posta a julgamento, até porque o julgador não está obrigado a atacar um por um os argumentos das partes, mas somente expor os seus, de modo a justificar a decisão tomada, atendendo, assim, ao requisito insculpido no artigo 93, IX, da Constituição Federal, e na ordem legal vigente.

Ainda, em atenção ao disposto no art. 489, § 1º, inciso IV, do Código de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Processo Civil, registre-se que os demais argumentos apontados pelas partes não são capazes de infirmar a conclusão acima.

Para viabilizar eventual interposição de recursos aos Tribunais Superiores, considera-se prequestionada toda a matéria discutida nos autos, sendo dispensável a indicação expressa e individualizada dos dispositivos legais.

Ante o exposto, **dou provimento** ao recurso de apelação, para reformar integralmente a sentença, julgando improcedentes os pedidos formulados na ação.

Em razão da inversão do resultado, procede-se à redistribuição da sucumbência, condenando-se a parte vencida em honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade da justiça deferida, com suspensão da exigibilidade, na forma do art. 98, § 3º, do CPC.

MARIO SERGIO LEITE

Relator