



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000223158

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004083-33.2022.8.26.0079, da Comarca de Botucatu, em que é apelante/apelado BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelada/apelante SILVIA REGINA DE OLIVEIRA BENVINDO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da Autora e deram provimento ao recurso do Réu. Por V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente sem voto), IRINEU FAVA E AFONSO BRÁZ.

São Paulo, 16 de março de 2026.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE

Relatora

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO nº 1004083-33.2022.8.26.0079
COMARCA: Botucatu – 3ª Vara Cível
APELANTES/APELADOS: Banco C6 Consignado S/A. e Silvia Regina de Oliveira Benvindo

Voto nº 13081

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO DA AUTORA NÃO PROVIDO. RECURSO DO RÉU PROVIDO.

I. Caso em Exame:

Declaratória de inexigibilidade de débito e indenização por danos morais. Fraude bancária. Boletos fraudulentos. Parcial procedência. Réu alega inexistência de falha na prestação de serviços e a ocorrência de culpa exclusiva da Autora e de terceiros. Autora alega dano moral indenizável.

II. Questão em Discussão:

Determinar se houve falha na prestação de serviços e a responsabilidade pelos danos alegados.

III. Razões de Decidir:

Inversão do ônus da prova não automática.

Fraude ocorrida por culpa exclusiva da Autora, que não verificou a autenticidade dos boletos e do contato recebido, rompendo o nexu causal necessário à responsabilização do banco.

IV. Dispositivo:

Recurso da Autora não provido e recurso do Réu provido.

Vistos.

Trata-se de Recursos de Apelação e Adesivo interpostos pelas partes contra a r. Sentença (fls. 491/495) que julgou parcialmente procedente a ação, para a inexigibilidade do débito referente ao contrato nº 010112244043, com a devolução dos valores pagos pela Autora pelos boletos fraudulentos (R\$ 12.813,59).

Sustentou o Réu (fls. 513/534) que a captura biométrica apresentou **compatibilidade facial** com o documento de identidade da Autora e que a contratação teria sido realizada com uso do celular cadastrado e validações técnicas robustas (micropontos ISO/IEC 19794-5:2011). Afirmou que o **depósito do valor contratado em conta da consumidora** reforça a autenticidade da operação. Ressaltou que não foi o emissor do boleto fraudulento, apontando que o numerário foi destinado a **terceiro estranho ao vínculo contratual (Thiago Ferreira Ferraz Florindo)**, não integrante do quadro de correspondentes autorizados. Defendeu que o evento é **fortuito externo**, o que afasta o nexo de causalidade e exclui a responsabilidade do banco. Requereu o provimento do recurso.

Alegou a Autora (fls. 541/553) ser devida a indenização por danos morais, pois os fatos não configuram mero aborrecimento e que houve evidente falha do banco, inclusive com utilização indevida de seus dados pessoais, fraude envolvendo boletos enviados a partir de canal que aparentava ser oficial e necessidade de pagar valores elevados para cancelar empréstimo que jamais contratou, situação que lhe causou intenso abalo emocional, especialmente por ser idosa e vulnerável. Requereu a reforma parcial da Sentença.

Contrarrazões pela Autora às fls. 554/566.

Contrarrazões pelo Réu às fls. 570/584, sustentando, entre outros temas, a falta de interesse recursal da Autora.



Recursos tempestivos, com preparo recolhido pelo Réu (fls. 535/537), dispensada a Autora, por ser beneficiária da justiça gratuita (fl. 149).

É o relatório.

A pretensão deduzida pela Autora não merece acolhida, enquanto a pretensão do Réu comporta provimento.

A preliminar suscitada em sede de contrarrazões deve ser rejeitada.

Há interesse recursal da Autora por ter sucumbido em um dos seus pedidos, qual seja, o de condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

No mais, a Autora alegou ter sofrido fraude bancária, negando a contratação de empréstimo consignado junto ao Réu, afirmando, ainda, que recebeu uma ligação de suposta atendente do Banco, que a induziu a clicar em um link. Dias depois, ao consultar sua conta, constatou que valores de empréstimos haviam sido creditados indevidamente. Tentando resolver, foi orientada por a devolver os valores por meio de boletos de R\$ 2.787,22 e R\$ 9.000,00. Posteriormente, o Réu informou que esses boletos teriam sido recebidos por terceiros.

Aplica-se, ao caso, portanto, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), nos termos da Súmula 297 do STJ.

Contudo, ainda que se trate de demanda consumerista, certo é que, para aplicação da inversão do ônus da prova, deveria restar comprovada a verossimilhança das alegações versadas pela consumidora ou, ainda, a sua hipossuficiência.

Ainda, apesar de se estar diante de uma relação de consumo, nos termos da Súmula nº 297 do STJ, “A

inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, não é automática, dependendo da constatação, pelas instâncias ordinárias, da presença ou não da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência do consumidor” (AgInt no AREsp 1.749.651/SP, Relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 19/4/2021, DJe de 21/5/2021).

No caso concreto, a própria Autora confessou na exordial que acesso um link fornecido por suposta preposta do Réu, consignando que “RECEBEU uma ligação 30/11/2021 e conversou com uma atendente de nome 'SOLANGE' do Banco C6 pelo Whatsap destacando que tinha todos os dados pessoais dela e comentou que ela estava pagando juros abusivos que estava pagando e que poderia baixar encaminhando um 'link' de acesso. Destaca que quando foi verificar sua conta no dia 03/12/2021 junto ao Caixa eletrônico da agência da Caixa econômica Federal no dia 03/12/2021 conforme extrato bancário, e ao conversar com uma funcionária do Banco acabou confirmando em sua conta a existência de um empréstimo e a mesma passou números de telefones da ouvidora do Banco C6.” (fls. 06/07).

Inobstante, os documentos acostados aos autos pela própria Autora, como o boleto fraudulento (fls. 140/141), revelaram que o pagamento foi realizado em nome de terceiro, pessoa física (Thiago Ferreira Ferraz Florindo), e não do banco Réu.

Tais fatos, por si só, já poderiam ter ensejado uma investigação maior por parte da Apelante sobre a veracidade dos boletos e da própria negociação.

Desse modo, certo é que não pode o Réu ser compelido a apresentar prova negativa, principalmente quando existem indícios na narrativa da exordial e dos documentos com ela apresentados de que a fraude decorreu unicamente da desídia da Autora, ao clicar em link malicioso e pagar boleto, cujo beneficiário não é a própria instituição financeira.

Nessa ordem, deveria a Autora ter se assegurado de que o contato realizado via Whatsapp, oriundo de telefone que não consta dos canais oficiais do Apelado, era, de fato, realizado pelo banco Réu, bastando mera ligação a contato oficial.

Como não o fez, descabe o pleito da Autora de responsabilização do Réu pelo seu próprio descuido em confirmar as informações do negócio que acreditava estar pactuando simplesmente porque terceiro entrou em contato, apresentando-se como representante do Banco.

Nesse sentido:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO BOLETO FALSO. Preliminares de ilegitimidade passiva afastadas. Financiamento de veículo. Pagamento de boleto bancário encaminhado por WhatsApp, que não aponta a Aymoré como destinatária do crédito. Conduta em desacordo com as normas mínimas de segurança informadas pelas instituições, possibilitando a fraude por meio da emissão de boleto falso. Ausência de falha na prestação de serviços dos réus, sendo a fraude possível somente diante da falta de diligência do autor. Culpa exclusiva de terceiro e do consumidor. Artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença reformada para julgar os pedidos iniciais improcedentes. RECURSOS PROVIDOS.” (TJSP; Apelação Cível 1003908-83.2023.8.26.0344; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/11/2025; Data de Registro: 04/11/2025)

E mais:

“APELAÇÃO – Recursos das duas partes - Ação de indenização por danos materiais e morais- Financiamento de veículo - Pagamento de parcela via boleto falso enviado por aplicativo de Whatzapp - Sentença de procedência – Autor que alegada falha do réu e vazamento de dados sigilosos – Inocorrência - Pagamento direcionado para terceira pessoa que poderia ter sido verificado pelo autor – Falha na prestação de serviços do réu não verificada - Fraude que ocorreu por culpa exclusiva da vítima e de terceiro - Ausência de responsabilidade do réu- Recurso do réu provido para julgar improcedente a ação, desprovido do autor.” (TJSP; Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1048562-07.2024.8.26.0576; Relator (a): Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/08/2025; Data de Registro: 27/08/2025)

Esse é o entendimento firmado no Enunciado nº 12 da C. Turma Especial da Subseção II de Direito Privado, segundo o qual “Nas hipóteses de fraude mediante pagamento de boleto falso com pagamento a destinatário distinto do legítimo beneficiário, o ressarcimento só é cabível mediante prova do direcionamento do lesado ao fraudador por preposto ou pelos canais de atendimento bancários, ou seja, quando gerado por fortuito interno, devendo ser aferida a eventual caracterização do dano moral em cada caso concreto.”

Isso porque, embora a relação estabelecida entre as partes esteja submetida ao regime de responsabilidade objetiva previsto no CDC, o art. 14, § 3º, permite ao fornecedor afastar sua responsabilização ao demonstrar a inexistência de defeito no serviço ou a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

No caso em tela, não há elementos que indiquem falha na prestação de serviço por parte do banco, mas, sim, de atuação de terceiros, que induziram a Autora a erro, devido ao seu próprio descuido de confirmar o negócio mediante os canais oficiais do Réu.

Essa falta de cuidado objetivo da Autora rompe o nexo causal necessário à responsabilização civil, pois o dano decorreu de sua colaboração involuntária com o golpe, sem que o Banco tivesse qualquer participação ativa ou passiva que pudesse configurar ato ilícito.

Sem prejuízo, consigne-se que não precisa o Julgador reportar-se a todos os argumentos trazidos pelas partes, se apenas um deles — ou alguns deles — é o bastante para sua conclusão.

Por fim, toda matéria infraconstitucional e constitucional fica expressamente considerada prequestionada,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

observando-se ainda que é pacífico no STJ que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205/SP, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso interposto pelo Réu e **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da Autora, para julgar improcedente a demanda.

Diante da reforma do julgado, inverte-se o respectivo ônus, ficando a Autora responsável pelo pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, ora arbitrados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade judiciária concedida.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE
Relatora