



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000267386**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007700-25.2025.8.26.0037, da Comarca de Araraquara, em que é apelante BANCO C6 S/A, é apelado ANDERSON RICARDO DA SILVA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. VII (DP2) 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), GUSTAVO SANTINI TEODORO E MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 26 de março de 2026.

**FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelante:** Banco C6 S/A

**Apelado:** Anderson Ricardo da Silva

Voto nº 0806

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. FRAUDE POR ENGENHARIA SOCIAL (PIX) EM CONTA DE TERCEIRO NO BANCO RÉU. AUTOR DEFICIENTE VISUAL TRANSFERIU R\$ 14.963,85 APÓS CONTATO DE SUPOSTA “GERENTE” UM DIA APÓS CONTRATAÇÃO DE CONSIGNADO; COMPROVANTES E EXTRATOS CONFIRMAM A OPERAÇÃO E O DESTINO EM CONTA DO RÉU. QUESTÕES: INCIDÊNCIA DO CDC E INVERSÃO DO ÔNUS; FALHA DE SEGURANÇA E FORTUITO INTERNO; AFASTAMENTO DA CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR/TERCEIRO; MANUTENÇÃO DOS DANOS MATERIAL (R\$ 14.963,85) E MORAL (R\$ 7.000,00) E HONORÁRIOS. RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Banco C6 S/A contra a sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos deduzidos por Anderson Ricardo da Silva em ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de fraude associada à transferência de valores mediante engenharia social.

O juízo de primeiro grau, acolheu parcialmente a pretensão inicial para reconhecer a responsabilidade objetiva da instituição financeira ré, entendendo haver falha na segurança bancária, especialmente diante da narrativa de que o golpe somente foi possível porque, um dia após a contratação do empréstimo consignado pelo autor, terceiros passaram a contactá-lo de posse de informações internas sobre o contrato, circunstância que, na visão do magistrado, evidenciou vazamento ou manejo inadequado de dados sigilosos. Ademais, destacou-se a condição pessoal do autor, deficiente visual, o que o tornaria mais vulnerável à dinâmica de engenharia social empregada pelos estelionatários.

Passando à análise dos danos, o magistrado reconheceu a ocorrência do dano material, no montante exato de R\$ 14.963,85, correspondente ao valor transferido pelo autor mediante PIX aos fraudadores, determinando sua restituição simples, com correção monetária desde a data do evento danoso (21/03/2025) e juros moratórios de 1% ao mês desde a citação. No tocante ao dano moral, entendeu ser devida a reparação diante da violação à esfera de tranquilidade do consumidor e da quebra da confiança nos serviços bancários, fixando-a em R\$ 7.000,00, corrigidos monetariamente desde a sentença, acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. Por fim, fixou honorários advocatícios em 10% sobre o valor da condenação, imputando ao réu o pagamento das custas e despesas.

Inconformado, o apelante sustenta, preliminarmente, a inexistência de relação de consumo, pois o autor não possuía vínculo direto com o Banco C6 S/A., tratando-se de instituição meramente recebedora da transferência realizada por meio de conta aberta em nome de terceiro. Alega, ainda, ausência de demonstração de vazamento de dados, afirmando que a abertura da conta destino observou rigorosamente os critérios da Resolução BACEN 4.753/2019, com verificação biométrica, prova de vida e conferência documental. Insiste que a operação decorreu de culpa exclusiva do consumidor e de terceiro fraudador, incidindo a excludente do artigo 14, §3º, II, do CDC. No mérito, afirma inexistir nexo causal entre sua atuação e o dano experimentado pelo autor, requerendo, ao final, a reforma integral da sentença para julgar a ação improcedente ou, subsidiariamente, a redução do quantum fixado a título de danos morais.

Em contrarrazões, o apelado refuta a tese de ausência de relação de consumo, afirmando que, ainda que não fosse correntista da instituição financeira ré, esta integra a cadeia de fornecimento de serviços bancários e responde objetivamente pela segurança das operações sob sua esfera de guarda. Destaca a condição de vulnerabilidade decorrente da deficiência visual e o fato de a fraude ter ocorrido um dia após a contratação do empréstimo consignado, reforçando indícios de falha sistêmica. Requer, assim, a manutenção integral da sentença e a majoração dos honorários recursais, na forma do art. 85, §11, do CPC.

É o relatório.

A controvérsia posta à apreciação restringe-se a definir se o Banco C6 S/A, na qualidade de instituição financeira recebedora dos valores subtraídos do autor por meio de fraude de engenharia social, pode ser responsabilizado objetivamente pelos danos materiais e morais reconhecidos na sentença, bem como examinar as preliminares e argumentos trazidos em sua apelação.

A preliminar de inexistência de relação de consumo não merece acolhimento. Com efeito, o artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor estabelece que “fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, que desenvolve atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços”. No parágrafo 2º, o mesmo dispositivo define “serviço” como “qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração”.

Assim, ainda que o autor não possuísse vínculo contratual direto com o banco réu, a instituição financeira integra a cadeia de fornecimento de serviços bancários, em especial quanto à abertura, verificação e manutenção de contas correntes, serviços esses remunerados pelo sistema financeiro e destinados ao público em geral. Tal contexto atrai a incidência do CDC.

No que tange à responsabilidade civil, o artigo 14 do CDC dispõe que “o fornecedor de serviços responde independentemente da existência de culpa pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços”. O §1º define “serviço defeituoso” como aquele que não fornece a segurança que dele razoavelmente se espera, e o §3º, inciso II, prevê como excludente a “culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

No caso concreto, da análise minuciosa dos autos constata-se que a fraude ocorreu um dia após a contratação do empréstimo consignado pelo autor, conforme documentação juntada (fls. 3-7; fls. 18; fls. 34). A abordagem fraudulenta ocorreu com uso de detalhes específicos do contrato, circunstância que levou o juízo a concluir pela existência de falha na segurança dos dados. Some-se a isso o fato de o autor ser deficiente visual, o que o coloca em situação de acentuada vulnerabilidade, especialmente em ambiente digital. Os extratos e comprovantes revelam que a transferência de R\$ 14.963,85 foi realizada diretamente à conta mantida na instituição ré.

Na apelação, o banco insiste que cumpriu rigorosamente a Resolução Bacen 4.753/2019, que regulamenta a abertura digital de contas bancárias, apresentando dados de verificação biométrica e prova de vida. Entretanto, tal cumprimento formal, embora relevante, não afasta, por si só, a possibilidade de falha no modelo de segurança adotado na instituição. A jurisprudência consolidada, expressa na Súmula 479 do STJ, estabelece que “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”, o que se ajusta com precisão à hipótese dos autos.

A dinâmica dos fatos evidencia que o golpe não ocorreu apenas por ato voluntário do consumidor, mas foi facilitado pela atuação da instituição financeira, que permitiu a abertura e movimentação de conta em nome de terceiro, sem detecção de comportamento atípico, culminando no recebimento de valores de origem de clara inconsistência. O sistema bancário moderno exige modelos robustos de prevenção a fraudes, em especial no contexto de pagamentos instantâneos, como o PIX.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A abertura de conta por estelionatários, ainda que revestida de aparente regularidade, integra o chamado fortuito interno, que não exime a instituição financeira da responsabilidade objetiva pelos danos.

Quanto ao argumento de culpa exclusiva do consumidor, este tampouco prospera. A vulnerabilidade do autor decorre não só de sua condição sensorial (deficiência visual), mas também do uso de dados concretos e verdadeiros por parte dos fraudadores, tornando crível a interlocução e minando a diligência exigível de qualquer pessoa média. O próprio conteúdo das contrarrazões evidencia que a abordagem continha elementos que somente poderiam ter origem em bases de dados institucionais.

No tocante aos danos materiais, incontroversa é a transferência do valor de R\$ 14.963,85, devidamente comprovada, razão pela qual correta a condenação imposta na sentença. Quanto ao dano moral, o quantum de R\$ 7.000,00 mostra-se proporcional e razoável diante da extensão do dano, da condição pessoal do autor e da necessidade de caráter pedagógico, motivo pelo qual não se justifica sua redução.

Por fim, a verba honorária fixada em 10% sobre o valor da condenação obedece aos critérios do art. 85, §2º, do CPC. À luz do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, é devida a majoração dos honorários em grau recursal quando o recurso é integralmente desprovido. Assim, mantenho a base estabelecida na sentença e majoro a verba honorária de 10% para 15% sobre o valor da condenação.

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto pelo Banco C6 S/A, mantendo-se integralmente a r. sentença por seus próprios fundamentos e majorando-se os honorários advocatícios de sucumbência de 10% para 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

**FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA**

**Relatora**