



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000037561

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007883-31.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante MARIA FRANCISCA ALMEIDA PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO C6 S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 2 de fevereiro de 2026.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1007883-31.2024.8.26.0554

Apelante: Maria Francisca Almeida Pereira (Justiça Gratuita)

Apelado(a): Banco C6 S/A

Juiz(a) de Direito: Daniel Leite Seiffert Simões

Voto nº 4.128/pms

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. RESPONSABILIDADE CIVIL BANCÁRIA. GOLPE DO WHATSAPP. ESTELIONATÁRIOS QUE SE PASSARAM POR FILHA DA VÍTIMA. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX PARA DIVERSOS DESTINATÁRIOS. BANCO QUE REALIZOU BLOQUEIO CAUTELAR. AUTORA QUE INSISTIU NAS TRANSFERÊNCIAS. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO. FORTUITO EXTERNO. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS (ART. 252 DO RI/TJSP). DESPROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta pela autora contra sentença que julgou improcedente pedido de indenização por danos materiais e morais decorrentes de transferências via PIX realizadas após ser vítima de golpe praticado por pessoa que se passou por sua filha, reconhecendo o juízo de origem a culpa exclusiva da consumidora e de terceiro, com fundamento no art. 14, § 3º, II, do CDC, e fixando honorários em 10% do valor da causa, observada a gratuidade.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se há responsabilidade objetiva da instituição financeira por suposta falha do sistema de segurança que permitiu a realização das transferências fraudulentas; e (ii) estabelecer se a situação configura dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade do fornecedor é afastada quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

4. A autora não adotou cautelas mínimas para verificar a identidade de quem solicitou as transferências, mesmo diante de valores elevados e de narrativa atípica, o que evidencia conduta decisiva para a consumação do golpe.

5. O sistema do Banco efetuou bloqueios prévios das operações e exigiu envio de foto, reforçando a inexistência de falha de segurança e afastando a alegação de omissão

protetiva.

6. As operações foram realizadas por insistência da própria autora, apesar dos alertas do sistema, o que caracteriza fortuito externo apto a romper o nexo causal.

7. Ausente responsabilidade da instituição financeira, não há suporte fático ou jurídico para condenação ao pagamento de danos morais ou materiais.

8. Sentença mantida por seus próprios fundamentos, com base no art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça.

IV. DISPOSITIVO

9. Apelação cível conhecida e desprovida.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, §§ 1º e 3º, II; RI/TJSP, art. 252.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema 1.306. TJSP, Apelação Cível nº 1002458-05.2024.8.26.0269.

Trata-se de apelação interposta pela autora em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou improcedente o pedido e fixou honorários em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual (fls. 203/206).

Apela a autora, alegando que a sentença não se coaduna com a legislação e entendimento jurisprudencial ao atribuir culpa exclusiva à vítima e a terceiro; que o juízo *a quo* foi omissivo ao não analisar a vulnerabilidade da apelante, pessoa idosa e com pouca experiência em transações bancárias e uso de PIX; que o Estatuto do Idoso, em seu art. 4º, § 1º, impõe o dever de prevenir a ameaça ou violação aos direitos da pessoa idosa, devendo o Banco oferecer maior proteção; que foi vítima de golpe em que o criminoso se passou por sua filha, aproveitando-se de sua fragilidade; que houve falha na prestação do serviço e no sistema de segurança da instituição financeira, a qual deveria ter realizado bloqueio imediato ou exigido confirmação biométrica (foto/selfie) para transações atípicas e de alto valor, o que não ocorreu; que o fato de algumas transferências terem sido bloqueadas anteriormente demonstra que a casa bancária tinha ciência da possibilidade de fraude, mas não agiu de forma eficaz para evitar a concretização do prejuízo; que, sendo o Banco totalmente digital, deve oferecer sistema de segurança eficaz, respondendo objetivamente pelos danos causados em decorrência das

facilidades impostas; que a situação causou danos morais indenizáveis, decorrentes do abalo psicológico presumido, violação da honra e dignidade ao sentir-se enganada e exposta, bem como pelo descaso da instituição financeira que não prestou assistência após o golpe (fls. 216/223).

O recurso é tempestivo e está isento do preparo (gratuidade da justiça – fls. 79).

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 227/238) e não houve oposição ao julgamento virtual.

É o **relatório**.

Em apertada síntese, narra a autora ser cliente do Banco réu e que, em 23 e 24/11/2022, recebeu mensagens, via WhatsApp, de pessoa se passando por sua filha.

Diz que a pessoa informou novo número de celular e pediu para salvá-lo, bem como que precisava de um favor até o dia seguinte, pois precisava pagar algumas contas, mas o seu celular, no qual tinha instalado o aplicativo do Banco, havia danificado a tela e estava no conserto.

Em virtude do descrito, acabou realizando três transferências (PIX) para os destinatários informados pela pessoa que se passou por sua filha.

Acrescenta que somente percebeu tratar-se de um golpe quando não tinha mais dinheiro para uma 4ª transferência.

Tendo o réu recusado ressarcir os valores, ajuizou a presente demanda.

O i. Magistrado sentenciante bem indicou as razões pelas quais concluiu ser improcedente o pedido, consignando ter a autora agido com culpa exclusiva, rompendo o nexo de causalidade com qualquer conduta imputável ao Banco réu.

Quanto à fundamentação por referência, ressalte-se que o STJ recentemente fixou a seguinte tese no julgamento do Tema 1.306: *1. A técnica da fundamentação por referência (per relacione) é permitida desde que o julgador, ao reproduzir trechos de decisão anterior (documentos e/ou pareceres) como razões de decidir, enfrente, ainda que de forma sucinta, as novas questões relevantes para o*

juízo de julgamento do processo, dispensada a análise pormenorizada de cada uma das alegações ou provas. 2. O § 3º do artigo 1.021, do CPC não impede a reprodução dos fundamentos da decisão agravada como razões de decidir pela negativa de provimento de agravo interno quando a parte deixa de apresentar argumento novo para ser apreciado pelo colegiado.

Nesse passo, a fim de evitar repetições desnecessárias, ratifica-se a r. sentença por seus próprios e bem deduzidos fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça (*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la*), a seguir transcritos:

No que concerne ao mérito, a ação é improcedente.

Com efeito, o artigo 14 do Código de Processo Civil estabelece que:

(...)

Contudo, o correspondente parágrafo 3º prevê as seguintes hipóteses em que o fornecedor deixa de ser responsabilizado:

(...)

No presente caso, considero não ser possível imputar responsabilidade à ré, dado verificar culpas exclusivas da consumidora e de terceiro. É que a autora, ao efetuar as apontadas transferências, não atuou com a cautela necessária para tanto, a qual, aliás, seria suficiente para evitar a concretização dessa fraude. A bem ver, deveria essa requerente, entre o mais, ter se certificado acerca da identidade de quem lhe requisitou as transferências bancárias, máxime por se tratar de valores altos.

Isso não bastasse, não há falar em fragilidade do sistema de segurança da ré, posto, por diversas vezes, malgrado as referidas transferências bancárias terem sido bloqueadas (folhas 23/45), essa requerente insistiu em realizar as operações.

Assim, por se tratar de culpa exclusiva da consumidora e de terceiro, entendo não estar caracterizado fortuito interno dessa ré, o que, se presente, geraria responsabilização. Daí não se aplicar o enunciado de Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que estabelece que “a instituição financeira

responde pelo defeito na prestação de serviço consistente no tratamento indevido de dados pessoais bancários, quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor.”

:

(...)

Por fim, e em razão dessa fundamentação, não é devida indenização a título de danos materiais e morais, porque, reitero, inexistente responsabilidade da ré a respeito do ocorrido.

Nesse passo, não colhe a alegação de falha de segurança, pois, como a própria autora admitiu, já na inicial, e corretamente apontou-se na sentença, as operações foram, ao menos num primeiro momento, bloqueadas. Não bastasse, ela mesmo reconhece que a instituição financeira exigiu o envio de foto, de modo que a alegação contida na apelação de que o Banco deveria ter solicitado foto ou *selfie* (fls. 220) beira a má-fé.

Veja-se, a respeito, *prints* das conversas de WhatsApp da recorrente com os estelionatários às fls. 32, 42 e 45.

E mesmo assim a apelante insistiu nas transferências que o próprio Banco já havia sinalizado como dignas de bloqueio por segurança da correntista.

A culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, do CDC) é estampada.

Nesse sentido, entendimento desta Turma I deste Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau:

APELAÇÃO DA AUTORA – BANCÁRIO – GOLPE DO WHATSAPP – Pedido de danos morais e materiais - Consumidora que recebe mensagens de estelionatário passando-se por seu filho e realiza duas transferências para titulares desconhecidos em contas de instituições alheias ao processo - Inescusável falta de cautela da autora ao se deixar enganar por terceiro, sem o mínimo cuidado de verificar a origem das mensagens recebidas e a destinação do monetário - Fortuito externo – Ausência denexo causal – Culpa exclusiva da vítima – art. 14, § 3º, II, CDC – Sentença mantida - Aplicação do disposto no artigo 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça deste Estado, com o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

acréscimo dos fundamentos declinados neste voto – RECURSO DESPROVIDO.
(Apelação Cível nº 1002458-05.2024.8.26.0269, rel. M. A. BARBOSA DE FREITAS, j. 0912/2024).

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, majorando os honorários para 15% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES
Relatora