



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000043653

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008333-12.2024.8.26.0606, da Comarca de Suzano, em que é apelante CARLOS LOPES DE BARROS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO C6 S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), FERNANDO SASTRE REDONDO E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1008333-12.2024.8.26.0606

Comarca: Suzano

Apelante: Carlos Lopes de Barros

Apelado: Banco C6 S/A

Voto nº 4731.

Ementa:DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIROS. OPERAÇÕES BANCÁRIAS REALIZADAS VOLUNTARIAMENTE PELO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INCIDÊNCIA DA EXCLUDENTE DO ART. 14, § 3º, II, DO CDC. A realização das operações bancárias questionadas se deu de forma voluntária e pessoal pelo próprio autor, por meio dos canais regulares da instituição financeira, sem qualquer vício técnico ou anomalia no sistema, fato confessado na inicial. A alegação de que o autor foi induzido em erro por fraudadores não é suficiente, por si só, para imputar responsabilidade à instituição financeira, diante da ausência de prova de falha nos mecanismos de segurança, defeito no sistema ou vazamento de dados atribuível ao banco. A conduta dos terceiros criminosos, embora reprovável, não configura falha do serviço bancário quando não demonstrada participação ou omissão da instituição financeira, caracterizando-se a excludente de responsabilidade por fato exclusivo de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC). O autor não se desincumbiu do ônus probatório quanto à origem do suposto vazamento de dados ou à existência de qualquer anormalidade técnica no sistema do banco, nos termos do art. 373, I, do CPC. RECURSO DESPROVIDO Majoração da verba honorária ao percentual de 16% do valor do valor dado à causa, a teor do disposto no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, observada a concessão dos benefícios da gratuidade na origem.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Carlos Lopes de Barros** em face da r. sentença de fls. 212/214 que, em sede de ação declaratória de inexistência de relação jurídica c/c indenização por danos materiais e indenização por danos morais ajuizada contra **Banco C6 S/A**, julgou **improcedente** a demanda.

O Juízo *a quo* reconheceu que não houve falha na prestação dos serviços bancários, pois as transferências e o pagamento impugnados foram realizados pessoal e voluntariamente pelo próprio autor, por meio dos canais regulares da instituição financeira, ainda que alegadamente induzido em erro por terceiros. Entendeu-se que os danos decorreram de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros estelionatários, sem qualquer participação do banco, incidindo a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Anoto que foi dado o valor de R\$ 23.778,90 à causa e o réu foi condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 15% do valor atualizado da causa.

Irresignado, em suas razões recursais (fls. 218/237), sustenta o recorrente que a sentença deve ser reformada, pois foi vítima de fraude praticada por terceiros, viabilizada por falha na prestação dos serviços da instituição financeira, notadamente pelo vazamento de dados pessoais e bancários sigilosos e pela deficiência dos mecanismos de segurança e de prevenção a fraudes. Alega que os criminosos detinham informações que somente o banco poderia possuir e que houve inércia da instituição diante de movimentações atípicas previamente detectadas, o que afasta a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros e atrai a responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

Recurso processado com contrarrazões (fls. 243/252), estando presentes os pressupostos de admissibilidade.

É o relatório.

A controvérsia cinge-se à verificação da existência, ou não, de falha na prestação dos serviços bancários capaz de ensejar a responsabilização civil da instituição financeira pelos prejuízos suportados pelo autor em decorrência de transferência e pagamento realizado a terceiros, bem como à análise da subsistência da excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa

do Consumidor, diante das circunstâncias fáticas delineadas nos autos.

No caso concreto, a sentença recorrida examinou detidamente o conjunto probatório e os fatos incontroversos, concluindo, com acerto, pela improcedência dos pedidos indenizatórios.

Conforme se extrai da fundamentação lançada, restou expressamente consignado que as operações questionadas foram realizadas pelo próprio autor, de forma voluntária, mediante utilização regular dos canais disponibilizados pela instituição financeira, circunstância esta confessada na petição inicial e corroborada pelos documentos acostados às fls. 36 e 39. Tal constatação afasta, por si só, a alegação de irregularidade na execução dos serviços bancários, uma vez que não se verificou qualquer atuação anômala do sistema, tampouco a realização de movimentações sem a manifestação de vontade do titular da conta.

É certo que o apelante sustenta ter sido induzido em erro por terceiros estelionatários, o que, em tese, poderia caracterizar situação de vulnerabilidade do consumidor. Todavia, como bem observado na sentença, a ocorrência de fraude perpetrada exclusivamente por terceiros, sem a participação direta ou indireta da instituição financeira, não é suficiente para imputar-lhe responsabilidade, sobretudo quando inexistente demonstração de falha nos mecanismos de segurança ou de defeito na prestação do serviço.

Destacou o magistrado que "*(...) não houve qualquer falha na segurança da instituição financeira. O sistema de contratação e de operações bancárias funcionou exatamente como deveria funcionar! As operações foram realizadas pelo autor, em decorrência de culpa dele próprio e de terceiros. Não haveria modos de o réu impedir a contratação ou as transferências no caso dos autos, uma vez que o autor se utilizou dos meios regulares para a realização destas operações.*"

Nesse sentido colaciono os seguintes precedentes desta C. Câmara:

"DIREITO CIVIL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. 1. Golpe praticado por terceiros, induzindo a autora a efetuar transferência via PIX. Falta de cautela da parte autora. Responsabilidade da parte ré não caracterizada (CDC, art. 14, § 3º, II). Precedentes deste Tribunal. 2. Sentença de improcedência mantida.

RATIFICAÇÃO DO JULGADO. Hipótese em que a sentença avaliou corretamente os elementos fáticos e jurídicos apresentados pelas partes, dando à causa o justo deslinde necessário. Artigo 252, do Regimento Interno do TJSP. Aplicabilidade. RECURSO NÃO PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1002028-59.2023.8.26.0634; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Tremembé - 1ª Vara; Data do Julgamento: 10/10/2024; Data de Registro: 10/10/2024)

"APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. RESPONSABILIDADE CIVIL - Autora que foi vítima de golpe que implicou na realização de empréstimo junto ao réu e de transferência do valor do crédito para terceiro desconhecido - Falha na prestação dos serviços do requerido - Não ocorrência - Inexistência de defeito - Manutenção - Autora que não tomou mínimos cuidados ao efetuar o passo a passo que estava lhe sendo informado - Excludente de responsabilidade configurada - Nexo causal rompido - Inteligência do art. 14, § 3º, do CDC - Alteração do Decisum - Descabimento - Sentença de improcedência mantida - RECURSO NÃO PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1046635-79.2024.8.26.0002; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/02/2025; Data de Registro: 07/02/2025)

Cumprе destacar, ademais, que incumbia ao autor o ônus de demonstrar minimamente suas alegações, nos termos do art. 373, I, do Código de Processo Civil. Contudo, conforme ressaltado nas observações constantes dos autos, verifica-se que a parte autora não cuidou de demonstrar qualquer de suas assertivas, inexistindo prova, ainda que indiciária, da participação do réu para as operações contestadas. Não foi produzido qualquer elemento concreto apto a evidenciar, por exemplo, falha sistêmica, vulnerabilidade nos mecanismos de autenticação, ou mesmo o alegado vazamento de dados pessoais e bancários que pudesse ser imputado à instituição financeira.

A alegação genérica de que os fraudadores detinham informações sigilosas do consumidor não se sustenta desacompanhada de prova mínima. Como corretamente consignado, não foi demonstrado pela parte autora que o réu tenha

concorrido de qualquer forma para a concretização do golpe, como, por exemplo, o vazamento de dados sigilosos da requerente, ônus do qual não se desincumbiu.

A mera suposição de que tais dados somente poderiam ter sido obtidos por meio da instituição financeira não é suficiente para infirmar a conclusão adotada na origem, especialmente diante da notoriedade de práticas criminosas que se valem de múltiplas fontes ilícitas de informação, alheias à esfera de controle do fornecedor de serviços.

Nesse contexto, evidencia-se que a conduta determinante para a ocorrência do prejuízo foi atribuível ao próprio consumidor, que, ainda que de boa-fé, realizou pessoalmente as operações, bem como a terceiros estranhos à relação jurídica mantida com o banco. Tal circunstância caracteriza, como bem reconheceu a magistrada, a hipótese de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, excludente de responsabilidade expressamente prevista no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Não se pode exigir da instituição financeira comportamento diverso daquele que efetivamente adotou, porquanto o sistema de operações funcionou exatamente como deveria funcionar, inexistindo meios razoáveis de impedir a realização das transações quando realizadas pelo próprio titular da conta, mediante uso regular de credenciais válidas.

Dessa forma, impõe-se a ratificação da respeitável sentença por seus próprios e bem lançados fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça, o qual dispõe que *"nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la"*.

Por fim, vale deixar consignado que o magistrado não está obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos apresentados pelas partes. Sua função é fundamentar a decisão de maneira suficiente, abordando os pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia.

Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as questões centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência: *"o órgão judicial,*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

para expressar a sua convicção, não precisa aduzir comentários sobre todos os argumentos levantados pelas partes. Sua fundamentação pode ser sucinta, pronunciando-se acerca do motivo que, por si só, achou suficiente para a composição do litígio." (STJ - 1ª Turma, AI 169.073-SP-AgRg, rel. Min. José Delgado, j. 4.6.98, negaram provimento, v. u., DJU 17.8.98, p. 44).

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO DE APELAÇÃO**, mantendo a sentença tal qual lançada.

Majoro os honorários advocatícios devidos ao patrono do réu, ao total de 16% sobre o valor dado à causa, tendo em vista o disposto no § 11 do art. 85 do Código de Processo Civil, observada a concessão dos benefícios da gratuidade da justiça na origem.

Atentem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica