



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000014321

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008983-83.2023.8.26.0286, da Comarca de Itu, em que é apelante/apelado BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelado/apelante ANTONIO CARLOS DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 26 de janeiro de 2026.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 14565

APELAÇÃO Nº 1008983-83.2023.8.26.0286 - Itu

APELANTE/APELADO: Banco C6 Consignado S/A

APELADO/APELANTE: Antonio Carlos de Souza

JUÍZA: Andrea Leme Luchini

Ação de conhecimento com pedidos de (i) declaração de inexistência de negócio jurídico, (ii) repetição do indébito e (iii) indenização por danos morais - Empréstimo consignado - Fraude bancária - "Golpe do falso preposto" ou "Falsa Central".

Sentença de parcial procedência.

Apelação interposta pelo banco réu – Pretensão à reforma da sentença, sob o fundamento da regularidade da contratação via biometria facial e culpa exclusiva da vítima.

Recurso adesivo interposto pelo autor – Pretensão à majoração dos danos morais.

Razões de decidir – Relação de consumo – Artigo 14 da Lei nº 8.078/90 – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça – Autor, pessoa idosa e aposentada, vítima de engenharia social facilitada por vazamento de dados bancários – Falha na prestação do serviço evidenciada pela quebra do sigilo de dados, permitindo a abordagem fraudulenta no dia seguinte à contratação – Fortuito interno caracterizado – Inexigibilidade do mútuo e restituição do valor transferido a terceiros mantidas – Danos morais configurados – Privação de verba alimentar – Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00, que se mostra adequada e proporcional às circunstâncias do caso, não comportando redução nem majoração – Honorários recursais fixados.

Sentença mantida.

RECURSOS DESPROVIDOS.

Trata-se de recursos de apelação e adesivo interpostos contra sentença (fls. 279/288), objeto de embargos de declaração rejeitados (fls.

296/297), que julgou **parcialmente procedentes** os pedidos formulados na "ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com indenização moral e material com tutela de urgência", proposta por **Antonio Carlos de Souza** em desfavor de **Banco C6 Consignado S.A.** Com efeito, o juízo fundamentou sua decisão na falha de segurança da instituição financeira, reconhecendo que o autor fora vítima de golpe perpetrado por terceiros que detinham informações privilegiadas sobre o contrato recém-firmado, caracterizando fortuito interno. Declarou, assim, a inexigibilidade do contrato nº 010122631516, determinou a restituição dos valores descontados e do montante de R\$ 10.000,00 transferido indevidamente, além de condenar o réu ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais. Ao final, condenou o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Nas razões recursais (fls. 301/319), o banco réu sustenta a regularidade da contratação mediante biometria facial e a culpa exclusiva da vítima, que realizou transferência via PIX para terceiro estranho à lide, a despeito dos alertas de segurança, pugnando pela improcedência ou redução dos danos morais.

Por sua vez, o autor recorre **adesivamente** (fls. 339/346), requerendo a majoração da indenização por danos morais para R\$ 15.000,00

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 326/338 e 350/359).

Recursos tempestivos, devidamente preparado o apresentado pelo banco réu (fls. 320/322) e sendo o autor isento de preparo em razão da gratuidade judiciária (fls. 50).

É o relatório.

Decide-se.

Com efeito, estão reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, razão pela qual os recursos devem ser **recebidos e conhecidos** em seus regulares efeitos.

Como visto, a controvérsia diz respeito à responsabilidade da instituição financeira por fraude ocorrida logo após a contratação de empréstimo consignado, onde o consumidor, induzido a erro por terceiro detentor de dados sigilosos, realizou transferências bancárias visando o cancelamento de seguro supostamente embutido. Cinge-se a questão em definir se o evento configura fortuito interno ou culpa exclusiva da vítima, bem como a adequação do *quantum* indenizatório.

Cumpra salientar que a presente relação é de **consumo**, em observância ao artigo 3º da Lei nº 8.078/90, tendo o CDC cuidado de dar proteção eficaz ao consumidor, adotando, como regra, no campo da prestação de serviços, a **responsabilidade objetiva do fornecedor**, em caso de dano por defeito na prestação do serviço, de acordo com o artigo 14 da

precitada lei.

E uma vez incorporada essa concepção no universo jurídico nacional, mostra-se como dever da instituição financeira zelar pela segurança e idoneidade de sua atividade, adotando as cautelas necessárias para evitar a perpetração de expedientes fraudulentos em detrimento ao consumidor; não o fazendo, tem-se que o banco concorreu para o evento e assumiu os riscos inerentes à sua atividade.

A propósito, confira-se o teor da **Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça**: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."

Em demandas promovidas por consumidores imputando contratação e operações financeiras indevidas, incumbe à instituição financeira provar a regularidade dos atos praticados, por força do disposto no artigo 6º, VIII, do CDC¹.

No caso em tela, o autor, pessoa idosa e aposentada, narra que no dia seguinte à contratação do empréstimo recebeu contato de suposto funcionário do banco, o qual possuía dados precisos da operação (valores, parcelas), fato que conferiu verossimilhança à fraude. Embora o banco alegue a regularidade formal da contratação (biometria), o cerne da questão reside no **vazamento de dados** que possibilitou a abordagem criminoso. A posse de informações sigilosas por terceiros estelionatários evidencia falha no dever de guarda e segurança da instituição financeira, caracterizando o nexo causal.

Nesse contexto, o Superior Tribunal de Justiça, por ocasião do julgamento do REsp nº 1.450.434/SP², discorreu sobre a eventual responsabilização do prestador de serviços em semelhante situação de prática de crime:

"(...) 4. Nesse passo, como sabido, o CDC previu a **responsabilidade objetiva do fornecedor pelo fato do serviço, fundada na teoria do risco da atividade**, estabelecendo 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, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos" (art. 14), destacando que "**o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar**, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes" (§ 1º).

¹ Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

² STJ, REsp nº 1.450.434/SP, 4ª Turma, Relator Ministro Luis Felipe Salomão, Dj 18.09.2018

O referido normativo previu, ainda, **possíveis causas de mitigação da responsabilização** - inexistência do defeito ou **culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro** (§ 3º) -, sendo que a jurisprudência vem admitindo, ainda, o caso fortuito ou a força maior (expressamente previstos no art. 393 do CC), notadamente após a introdução do produto ou serviço no mercado de consumo. (...)

A força maior e o caso fortuito vêm sendo entendidos, atualmente, como espécies do gênero fortuito externo, no qual se enquadra a culpa exclusiva de terceiros, sendo aquele fato, imprevisível e inevitável, estranho à organização da empresa; contrapondo-se ao fortuito interno, que, apesar de também ser imprevisível e inevitável, relaciona-se aos riscos da atividade, inserindo-se na estrutura do negócio. (...)

5. Dessarte, considerando a existência de relação de consumo - e o fato do serviço incontroverso -, resta saber se, no roubo ocorrido em drive-thru, há incidência da excludente de responsabilização. (...)

5.2. Por sua vez, o roubo mediante uso de arma de fogo é fato de terceiro equiparável à força maior, apto a excluir, em regra, o dever de indenizar, ainda que no âmbito da responsabilidade civil objetiva, por ser inevitável e irresistível, acarretando uma impossibilidade quase absoluta de não ocorrência do dano.

No entanto, ainda assim, em diversas situações o STJ reconhece a obrigação de indenizar, tais como: serviços em cuja natureza se verifica, em sua essência, risco à segurança, por se tratar de evento previsível (como as atividades bancárias); quando há exploração econômica direta da atividade (por exemplo, em estacionamentos pagos); quando, em troca dos benefícios financeiros indiretos, o fornecedor assume, ainda que implicitamente, o dever de lealdade e segurança (tal qual nos estacionamentos gratuitos de shoppings e hipermercados); ou, ainda, quando o empreendedor acaba atraindo para si tal responsabilidade (caso das ofertas e publicidades veiculadas). (...)"

A falha na prestação do serviço bancário restou evidenciada pela

ausência de mecanismos de segurança eficazes para proteger os dados do cliente e coibir a engenharia social baseada em informações internas. **A instituição, ao permitir que a fraude se concretizasse, assumiu o risco e deve arcar com as consequências de sua negligência.**

Reconhecida a responsabilidade do banco, correta a sentença ao declarar a inexigibilidade do mútuo e determinar a restituição dos valores, inclusive os R\$ 10.000,00 transferidos, a fim de restabelecer o *status quo ante*.

De outro lado, o **dano moral** também é manifesto. A situação vivenciada pelo autor —aposentado que teve verba alimentar comprometida por fraude e precisou contratar novo empréstimo para cobrir o prejuízo— ultrapassa o mero dissabor.

É evidente que as instituições financeiras não são capazes de evitar a ocorrência de fraudes, mas, por meio de seus mecanismos de segurança, são capazes de minimizar os danos daí decorrentes no âmbito de operações bancárias, o que não sucedeu no caso em questão.

Registre-se também que, na hipótese, a obrigação de indenizar pelos danos morais prescinde de prova do efetivo prejuízo, pois eles pertencem à categoria daqueles que emergem *in re ipsa*, isto é, aqueles cuja existência se presume de modo absoluto - *iuris et de jure* e que, por certo, dispensam a comprovação do sofrimento e angústia, sendo da natureza das coisas que a frustração impingida foi indiscutível.

E no que diz respeito ao arbitramento da indenização devida pela reparação do dano moral, o juiz, como é de conhecimento generalizado, deve ponderar os reflexos em concreto produzidos pelo ato no patrimônio jurídico da vítima, fixando uma quantia que sirva simultaneamente para indenizar, de um lado, e punir, de outro, compreendendo que não pode ser pequena, diminuta, que ao invés de punir, sirva de incentivo ao transgressor a continuar desrespeitando a norma proibitiva; e que também, de outra parte, não se constitua em valor exagerado, que permita o enriquecimento sem causa, de todo vedado entre nós.

Daí porque se deve relevar para esse fim os princípios da proporcionalidade e o da razoabilidade, sendo preciso definir uma quantia que se amolde à dupla finalidade da indenização sancionatória e educativa —, de maneira que se revele tanto a coerção para que o transgressor, punido, entenda que é melhor pautar o seu comportamento de forma inversa, respeitando a norma, e, ainda, propicie à vítima uma satisfação material pelo dano extrapatrimonial sofrido.

Enfim, em atenção ao cunho satisfativo-punitivo de que se revestem as indenizações por dano moral, observados, ainda, os critérios da razoabilidade e proporcionalidade que norteiam o seu arbitramento, **de rigor a manutenção da indenização arbitrada em R\$ 5.000,00.**

Em casos semelhantes, esta 12ª Câmara de Direito Privado já



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

decidiu:

“AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO AUTOR PARCIALMENTE PROCEDENTE. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. TRANSFERÊNCIA DE VALORES. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. GOLPE DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso do autor. Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços. Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos aos dados do autor, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Vazamento de dados. Multiplicam-se os processos em que os fraudadores iniciam o golpe, a partir do acesso aos dados do consumidor. Esse acesso ocorre no âmbito interno das instituições financeiras pelo acesso às centrais de atendimento. Essa a causa determinante do sucesso do golpe, implicando admissão como nexo causal. Transação que se mostrou suspeita, notadamente pelo elevado valor e que utilizaram ainda o limite de cheque especial, que o autor não havia contratado. Perfil notoriamente desviado. Conta utilizada somente para recebimento de benefício previdenciário e movimentações de valores módicos. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Violação, ainda, do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89) na parte das cautelas e riscos das operações via PIX. Precedentes da Turma Julgadora. Segundo, acolhe-se a reparação dos danos materiais. Diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor a inexigibilidade das transações. E terceiro, reconhece-se a ocorrência de dano moral. O consumidor experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Mesmo em Juízo, o banco réu insistiu numa versão (sem qualquer indício) da participação no evento danoso. Indenização dos danos morais fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro este ajustado para singularidades do caso concreto, razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Ação julgada parcialmente

procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO." (TJSP Apelação Cível 1011811-83.2023.8.26.0114; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/07/2024; Data de Registro: 18/07/2024).

"VOTO Nº 39573 INEXIGIBILIDADE C.C. REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. Transferência bancária. Furto mediante fraude. Prática conhecida como "golpe da falsa central de atendimento". Fortuito interno. Inteligência da Súmula n.º 479 do C. STJ. Defeito na prestação do serviço. Dever de segurança não observado. Exegese dos arts. 8º e 14 do CDC. Culpa exclusiva de consumidor ou do terceiro. Inocorrência. Pix. Inexigibilidade. Danos morais in re ipsa. Débito que alcançou parcela do patrimônio do correntista. Precedentes do C. STJ. Valor reparatório fixado em R\$ 5.000,00. Razoabilidade de proporcionalidade. Juros de mora contados da citação. Responsabilidade civil contratual. Inteligência do art. 405 do CC. Sentença mantida. Litigância de má-fé. Inocorrência. Honorários advocatícios em grau recursal. Majoração. Inteligência do art. 85, § 11, do CPC. Recurso não provido." (TJSP; Apelação Cível 1015100-37.2021.8.26.0003; Relator (a): Tasso Duarte de Melo; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/05/2024; Data de Registro: 29/05/2024).

Em razão da sucumbência recursal, majoram-se os honorários advocatícios devidos pelo banco réu para 17% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, mantida a sucumbência mínima do autor reconhecida na origem.

Anota-se, por fim, que o quanto suscitado foi objeto de explícito pronunciamento jurisdicional, razão pela qual prescindível eventual **prequestionamento**.

Destarte, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** aos recursos.

MARCO PELEGRINI
Relator