



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000311041

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009643-67.2025.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que é apelante VITOR HUGO DE MELO, é apelado BANCO C6 S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente sem voto), HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS E ERNANI DESCO FILHO.

São Paulo, 8 de abril de 2026.

WILSON JULIO ZANLUQUI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1009643-67.2025.8.26.0590

Comarca: São Vicente – 5ª Vara Cível

Apelante: Vitor Hugo de Melo

Apelado: Banco C6 S/A

Juiz de Primeiro Grau: Otávio Augusto Teixeira Santos

VOTO nº 2.826

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Improcedência do pedido. Manutenção.

Autor foi vítima do golpe do 'falso funcionário'. Proposta fictícia de renegociação de empréstimo consignado, que culminou com a contratação de novo empréstimo e transferência do saldo para terceiros. Pretensão de reconhecimento da inexigibilidade do negócio jurídico. Impossibilidade.

Culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, que seguiu as orientações dos criminosos, permitindo o acesso a sua conta bancária. Configuração de fortuito externo. Exclusão da responsabilidade objetiva do réu. Inexistência de falha na prestação dos serviços capaz de gerar responsabilização pelos prejuízos reclamados. Inteligência do art. 14, § 3º, inc. II, do CDC.

RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta por Vitor Hugo de Melo contra a r. sentença de fls. 248/253, que julgou improcedente a ação de inexigibilidade de débito c/c repetição de indébito e indenização por danos morais.

Inconformado, apela o autor alegando, em síntese, que a responsabilidade da instituição bancária é objetiva, respondendo independentemente de culpa pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, conforme prevê o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Afirma



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que eventual fraude praticada por terceiros configura fortuito interno, não sendo apta a afastar a responsabilidade da instituição financeira, conforme entendimento consolidado do Superior Tribunal de Justiça (Súmula 479 do STJ). Menciona que é beneficiário de Benefício de Prestação Continuada – BPC/LOAS, pessoa com deficiência (Síndrome de Noonan e Transtornos Globais do Desenvolvimento), absolutamente hipervulnerável, inclusive sob o aspecto técnico e informacional. Informa que teve seus direitos violados em razão de falha na prestação do serviço que resultou em um empréstimo consignado não consentido, oriundo de conhecido golpe praticado por terceiros. Salaria que a mera colaboração da vítima, induzida em erro, não configura culpa exclusiva, quando presente falha de segurança do fornecedor. Requer, portanto, o provimento do recurso para que a ação seja julgada procedente (fls. 256/264).

Regularmente processada, vieram aos autos as contrarrazões (fls. 268/284).

É o relatório.

O recurso não merece provimento.

Depreende-se dos autos que o autor, ora apelante, recebeu uma ligação telefônica na qual o interlocutor, mediante ardil, identificou-se falsamente como funcionário do réu, ora apelado. Durante essa comunicação, o suposto preposto ofereceu ao apelante uma proposta fictícia de renegociação de empréstimo, tendo o apelante, com auxílio de sua representante legal, seguido os procedimentos orientados pelo fraudador, o que permitiu que terceiros tivessem acesso indevido aos seus dados bancários e efetuassem transações fraudulentas, ocasionando prejuízo material.

Com efeito, a relação jurídica existente entre as partes é, inegavelmente, de consumo, o que atrai a aplicação do Código de Defesa do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Consumidor, especialmente no tocante ao reconhecimento da vulnerabilidade material do consumidor e de sua hipossuficiência técnica e informacional, conforme previsto nos arts. 4º, I, e 6º, VIII, do referido diploma legal. Trata-se de princípio estrutural das relações de consumo, que confere maior proteção ao consumidor justamente porque este opera em posição de inferioridade técnica em relação ao fornecedor de serviços financeiros.

Contudo, embora o Código de Defesa do Consumidor estabeleça a responsabilidade objetiva do fornecedor, o próprio diploma também prevê hipóteses de exclusão dessa responsabilidade, entre elas a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, conforme dispõe o art. 14, § 3º, II, do CDC.

E é precisamente essa excludente que melhor se amolda às circunstâncias dos autos, pois não se constatou qualquer falha na prestação dos serviços bancários, tampouco omissão ou negligência por parte da instituição financeira. Ao contrário, a dinâmica dos fatos revela a ocorrência de fortuito externo, caracterizado pela ação de fraudadores totalmente alheios à esfera de vigilância e controle do apelado.

Ora, restou incontroverso que o apelante foi vítima de crime praticado por terceiros, que se valeram de artifícios fraudulentos para enganá-lo e fazê-lo acreditar estar em contato com funcionário legítimo do banco. O próprio consumidor, conduzido pela narrativa criminosa, forneceu informações sensíveis e seguiu procedimentos orientados pelos golpistas, possibilitando o acesso não autorizado à sua conta bancária e, em consequência, a realização de operações fraudulentas.

Dessa forma, evidencia-se a culpa exclusiva do apelante, que, ainda que vítima de estelionatários, adotou comportamento negligente ao seguir instruções de pessoas que não eram representantes do banco. Tal conduta foi determinante para o êxito da fraude, de modo que não se pode imputar ao apelado qualquer defeito na prestação do serviço. A situação, portanto, enquadra-se perfeitamente na excludente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC.

Nesse cenário, resta configurado o fortuito externo — evento totalmente estranho e independente da atividade da instituição financeira —, o qual rompe o nexo causal necessário para a responsabilização objetiva do fornecedor, afastando-se a aplicação da teoria do risco da atividade, bem como a incidência da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

No mesmo sentido é a jurisprudência desta Colenda Câmara:

“Indenização por danos materiais e morais — Conta bancária — Transações mediante fraude — 'Golpe da Falsa Central de Atendimento' — Cerceamento de defesa — Inocorrência — Princípio da persuasão racional — Artigos 355 e 370 do CPC — Possibilidade de julgamento conforme o estado do processo. Indenização por danos materiais e morais — Conta bancária — Transações mediante fraude — 'Golpe da Falsa Central de Atendimento' — Responsabilidade da instituição bancária — Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil — Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' — Artigo 927 § único do Código Civil — Negligência do estabelecimento bancário — Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança — Conduta — Relação de causa e efeito — Não reconhecimento — Relação de causalidade — Regra de incidência — Artigo 403 do Código Civil — Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado — Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva — Peculiaridade (singularidade) da questão de fato — Prática de ato voluntário próprio pela titular da conta que explicita

assunção de risco – Execução de procedimentos, seguindo a instruções de suposto representante do réu – Fato incontroverso – Inobservância do dever de cautela pela titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Suposto vazamento de dados sensíveis que não configura causa direta do dano – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Excludente de responsabilidade – Aplicação do artigo 14, §3º, inciso II, do CDC – Ausência de falha na prestação dos serviços – Sentença mantida – RITJ/SP, artigo 252 – Assento Regimental nº 562/2017, artigo 23 – Majoração dos honorários advocatícios recursais – Artigo 85, §§ 2º e 11, do CPC. Recurso não provido” (TJSP; Apelação Cível 1006554-09.2025.8.26.0405; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/11/2025; Data de Registro: 24/11/2025).

“APELAÇÃO. Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Indenização por Danos Materiais e Morais. Sentença de procedência. Insurgência dos Réus. ACOLHIMENTO. Consumidora vítima do denominado 'golpe da falsa central' ou 'golpe do falso funcionário'. Aplicação da legislação consumerista que não proporciona, por si só, imediata procedência da pretensão. Necessidade de esforço processual probatório para conferir verossimilhança às

alegações. Inversão do ônus da prova (CDC, art. 6º, VIII) que também reclama plausibilidade, o que não ocorreu na hipótese. Narrativa deduzida na inicial e acervo probatório demonstram que a conduta negligente da vítima foi causa suficiente para a consumação da fraude. Autora que, por ordens de terceiro fraudador, permitiu o acesso remoto ao seu aplicativo da instituição financeira. Ausência de indícios de falha na prestação do serviço dos Réus. Incidência da excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do CDC. Rompimento do nexo de causalidade. Inexistência de falha na prestação dos serviços dos Réus. SENTENÇA REFORMADA para julgar improcedentes os pedidos deduzidos na inicial e, por consequência, inverter o ônus da sucumbência. RECURSOS PROVIDOS” (TJSP; Apelação Cível 1012156-82.2023.8.26.0006; Relator (a): Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2025; Data de Registro: 13/11/2025).

Consequentemente, comprovada a culpa exclusiva do apelante, inexistente o ato ilícito necessário para a configuração do dever de indenizar por danos materiais ou morais.

Em suma, nota-se que a bem lançada sentença analisou corretamente as questões postas em julgamento mediante criteriosa avaliação, razão pela qual resiste claramente às críticas que lhe são dirigidas nas razões recursais.

No mais, cabe a majoração dos honorários sucumbenciais para 15% do valor da causa, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade concedida.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ficam as partes desde já advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil. Ademais, considera-se prequestionada a matéria ventilada no recurso, sendo desnecessária a indicação expressa dos dispositivos legais, conforme entendimento consolidado do E. Superior Tribunal de Justiça (AgRg no REsp: 1470626 PE, Rel. Min. HUMBERTO MARTINS, j. 01/03/2016, Segunda Turma, STJ).

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO.**

É como voto.

JÚLIO ZANLUQUI

Relator