



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000235173**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011784-46.2025.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelado KAHUE DOS SANTOS RODRIGUES ALVES (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 18 de março de 2026.

**MARCOS DE LIMA PORTA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1011784-46.2025.8.26.0562**

**Apelante: Banco C6 Consignado S/A**

**Apelado: K. D. S. R. A. (menor representado)**

**Comarca: Santos**

**Voto nº 13249**

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Apelação interposta contra sentença que declarou a inexistência de contrato de empréstimo fraudulento e condenou o demandado ao pagamento de indenização por dano moral. O demandante, beneficiário do BCP – LOAS, foi vítima de fraude ao acreditar em refinanciamento de empréstimo, resultando em transferências para contas de terceiros.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em verificar (i) a ocorrência de falha na prestação de serviços pelo banco e (ii) a existência de danos morais indenizáveis.

III. Razões de Decidir

3. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras.

4. Inexistência de nexo causal entre a conduta do banco e o dano sofrido, caracterizando culpa exclusiva da vítima. A responsabilidade objetiva do banco não se aplica devido à ausência de falha na prestação de serviços.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso provido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco não se aplica na ausência de nexo causal. 2. Culpa exclusiva da vítima afasta a responsabilidade do banco.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 6º, VIII; Código de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo Civil, art. 373, I; Código Civil, art. 927, § único.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1001651-63.2022.8.26.0007, Rel. Des. Henrique Rodrigo Clavísio, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 31.07.2023; TJSP, Apelação Cível 1003542-06.2022.8.26.0368, Rel. Des. Achile Alesina, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 05.04.2023.

Trata-se de apelação interposta por Banco C6 Consignado S.A. contra sentença de fls. 304/310, cujo relatório aqui é adotado, que julgou procedentes os pedidos formulados na inicial desta ação para declarar a inexistência do contrato de empréstimo oriundo da operação fraudulenta e condenar o demandado ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00 (considerando a participação da vítima), atualizado monetariamente e acrescido de juros legais a partir da data da sentença.

Inconformado, apela o demandado pela improcedência da pretensão inicial. Subsidiariamente, requer o afastamento da condenação ao pagamento de indenização por danos morais. Caso mantida a condenação, requer a redução do quantum indenizatório e a fixação de honorários advocatícios com base no valor da condenação.

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 349/352, oportunidade em que o apelado pugnou pela manutenção da sentença por seus jurídicos e legais



fundamentos.

O Ministério Público opinou pela manutenção da sentença em sua integralidade (fls. 366/372).

Recurso tempestivo e preparado (fl. 356).

Esse é o relatório.

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

No mérito, a insurgência prospera.

Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade cumulada com indenização por danos morais, ajuizada por K. D. S. R. A., representado por sua genitora, em face de Banco C6 S.A.

Alega o demandante, em síntese, que é beneficiário do BCP – LOAS. Sustenta que sua genitora foi surpreendida com ligação telefônica de alguém que se identificou como Fabricio Teixeira, que tinha conhecimento de um empréstimo consignado ao BPC do demandante, junto ao Banco C6, e que seria possível reduzir a taxa de juros incidente nas parcelas mediante um novo empréstimo que quitaria o primeiro e cujas parcelas mensais seriam de valor menor. Assevera que as informações prestadas pelo interlocutor coincidem com as características do empréstimo consignado que o demandante possuía junto à casa bancária, levando a

genitora do demandante a acreditar que se tratava de um preposto do demandado. Afirma que, somente depois de realizar transferências para contas de terceiros percebeu que havia sido vítima de uma fraude.

Citada, a instituição financeira alegou que a contratação deste segundo empréstimo foi regular, ocorreu de forma digital e foi autenticada por biometria facial. Afirma que não se trata de refinanciamento, mas sim de novo empréstimo, cujos valores foram transferidos para conta bancária de titularidade da parte apelada. Assevera que inexistente nexos causal entre eventual prejuízo alegado pelo apelado e a conduta da instituição financeira e que inexistente comprovação de eventual dano moral sofrido.

Cinge-se a controvérsia, portanto, à ocorrência ou não de falha na prestação de serviços e à ocorrência ou não de danos morais indenizáveis.

De início, saliento que se aplica ao presente caso o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula n.º 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que possui o seguinte enunciado:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

No caso em tela, a parte apelada admite a contratação de um empréstimo consignado junto à casa bancária em 24.01.2025, no valor de



R\$5.466,23, a ser quitado em 84 parcelas de R\$129,35 (fls. 62).

A controvérsia reside na contratação de novo empréstimo, em 17.03.2025, no valor de R\$14.195,26, a ser quitado em 96 parcelas de R\$320,00 (fls. 61).

Pois bem, alega a genitora do apelado que, após receber telefonema de suposto preposto da casa bancária, realizou a contratação de novo empréstimo consignado, acreditando tratar-se de refinanciamento de contrato anterior.

Ainda de acordo com a inicial, seguindo as instruções de um estelionatário, a apelada destinou o valor creditado para contas de golpistas, indicadas pelo fraudador (fl. 5).

Somente após a transferência dos valores referentes a este empréstimo para as contas de terceiros, a genitora do apelado se deu conta de que havia sido vítima de uma fraude (fls. 5).

Com efeito, em 17.03.2025 foram efetivadas transferências no valor de R\$ 1.000,00 para a conta de Manoel da Silva Santos (fls. 27), nos valores de R\$3.759,00 e R\$1.000,00 para Francisco Elves de Souza Nunes (fls. 29 e 30), além de pagamento de ficha de compensação no valor de R\$4.000,00 para Alyfer Lopes

(fls. 28).

Nesse contexto, do que se depreende dos autos, a vítima não agiu com cautela.

Com efeito, a parte apelada transferiu elevado montante (R\$ 9.759) entre 11h08m e 12h33m do dia dos fatos (fls. 27/30)

Somente às 21h53m do mesmo dia foi lavrado o boletim de ocorrência (fls. 18/19).

Para além disso, verifico que a inicial não veio acompanhada de cópia integral da conversa mantida entre a genitora do apelado e o estelionatário no aplicativo de mensagens.

Ao contrário, a apelada limitou-se a apresentar telas parciais, das quais pouco se extrai a respeito do ocorrido (fls. 24/30).

Tal questão se revela de suma importância, sobretudo considerando a tese autoral de vazamento de informações sigilosas sobre o empréstimo anteriormente firmado junto à casa bancária.

Por outro lado, o requerido trouxe à baila farta documentação comprovando a relação jurídica entre as partes, esclarecendo a situação fática da lide e infirmo a tese autoral (fls. 127/146).

À exordial, a parte demandante alega que o fraudador teve acesso aos dados do empréstimo

supostamente refinanciado.

Diante de tal informação, para alegar o vazamento de tais informações e, por conseguinte, a inexistência do contrato, bastaria a juntada da conversa mantida com o suposto fraudador.

Mas desse ônus a apelada não se desincumbiu.

Importante ressaltar que a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, é dependente do requisito da verossimilhança ou, alternativamente, da hipossuficiência do consumidor.

De fato, diante do conteúdo probatório coligido aos autos, não se verifica o preenchimento do requisito verossimilhança, capaz de ensejar a desejada inversão do ônus, uma vez que os elementos probatórios não apontam no sentido da versão autoral.

Para além disso, o contrato impugnado pelo apelado (fls. 61) foi validado por biometria facial e prova de vida (fls. 127/146).

O segundo requisito ensejador da inversão do ônus da prova seria a hipossuficiência. Tal condição seria traduzida na incapacidade do consumidor de produzir prova do fato constitutivo de seu direito, seja

por não possuir conhecimento técnico específico sobre o produto ou serviço adquirido (hipossuficiência técnico-científica), seja porque não dispõe de recursos financeiros para arcar com o custo da produção da prova (hipossuficiência econômica ou fática).

A prova a ser produzida neste sentido não se encaixa no critério de hipossuficiência a ensejar a inversão do ônus probatório. Bastava a simples juntada do histórico no aplicativo de mensagens.

Não há qualquer demonstração de que houve comunicação imediata do ocorrido à casa bancária para que esta pudesse impedir o ocorrido ou mesmo tentativa de solução administrativa.

A apelada acreditou tratar-se de refinanciamento com redução de parcelas, mas transferiu R\$9.759 para contas de terceiros, em quatro (4) operações que demandaram mais de 1 (uma) hora (fls. 27/30).

Nessa quadra, os institutos de proteção conferidos pelo Código de Defesa do Consumidor, especialmente os princípios da proteção ao hipossuficiente e a inversão do ônus da prova, desacompanhados de qualquer esforço probatório, não proporcionam a imediata procedência da ação.

Não se olvida que o banco apelante

tenha o dever de garantir a segurança dos seus clientes nas operações realizadas, de modo a não permitir o acesso de meliantes e a livre ação de fraudadores.

Contudo, no caso em apreço, o apelado seguiu as determinações do criminoso sem verificar a veracidade das informações.

Além disso, a parte apelada levou mais de 1 (uma) hora para concluir as operações, tendo decorrido considerável lapso temporal suficiente para que pudesse se certificar quanto à veracidade das informações prestadas por telefone.

Destaco que não houve sequer a mínima diligência esperada por parte do apelado, em observância das formalidades exigidas para se garantir a segurança das suas transações bancárias.

Nesse ponto, não ficou evidenciada falha na prestação de serviços por parte do apelante, de modo a configurar nexos de causalidade entre o ocorrido e os danos ostentados pelo apelado.

Ora, atualmente, são amplamente divulgadas as tentativas de engodo empreendidas pelos fraudadores, seja por meio de ligação telefônica, mensagem de texto, na *internet* ou via *WhatsApp*, de modo que o apelado poderia ter se socorrido de pesquisa mínima para se certificar se as informações eram fidedignas.

Nem há que se falar em fortuito interno, pois a fraude não passou pela prestação de serviço do apelante.

Registro que a caracterização da responsabilidade civil, ainda que objetiva, depende da demonstração do nexo causal entre o fato (comissivo ou omissivo) danoso e a atividade desenvolvida pelo prestador de serviço causador do dano.

No caso em tela, denoto que o evento danoso é fato de terceiro equiparável a fortuito externo, ou seja, sem relação com os riscos inerentes à atividade bancária.

Nesse diapasão inexistente o nexos de causalidade entre conduta omissiva da apelante e o dano sofrido pelo apelante.

Ressalte-se que, embora a responsabilidade do prestador de serviços seja objetiva, tal responsabilidade comporta excludentes nas hipóteses de inexistência de defeito no serviço prestado ou quando a culpa for exclusiva da vítima ou de terceiros.

Portanto, no caso dos autos, trata-se de hipótese que afasta a responsabilidade da instituição financeira apelante, na medida em que o próprio apelado realizou os procedimentos declarados na exordial, circunstância determinante para a concretização do golpe.

## A propósito, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu a este respeito:

Declaratória de inexistência de débito e indenização por danos morais .Sequestro relâmpago fornecedor. Responsabilidade objetiva do fornecedor. Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço'. Artigo 927 § único do Código Civil e artigos 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor. Relação de causa e efeito. Não reconhecimento. Liame entre a conduta do réu e o resultado. Possibilidade de responsabilidade sem culpa que não significa responsabilidade sem nexos causal. Relação de causalidade. Regra de incidência. Artigo 403 do Código Civil. Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva. Excludente de responsabilidade. Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ. Inocorrência de 'fortuito interno'. Reconhecimento. Delimitação do enunciado e ausência dos pressupostos de sua incidência. Artigo 393 do Código Civil. Evento danoso por ação estranha à atividade do fornecedor. Inexistência de falha na prestação do serviço - Sentença mantida. RITJ/SP artigo 252 Assento Regimental nº 562/2017, artigo 2.3 Majoração dos honorários advocatícios recursais. Artigo 85, §11, do CPC. Recurso não provido (TJSP, Apelação Cível 1001651-63.2022.8.26.0007, Relator(a): Desembargador Henrique Rodruiguero Clavísio, Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 31.07.2023).

DECLARATÓRIA. recurso do autor sentença de improcedência. Inocorrência de cerceamento de defesa - golpe do falso funcionário do banco - argumentos do recorrente que não convencem - transferência solicitada por pessoas se passando por funcionários da instituição bancária para liberação de valores depósitos, via pix, para conta de terceiro, pessoa física – falha na prestação do serviço do banco réu não evidenciada. culpa exclusiva do autor configurada - excludente do CDC, art. 14, § 3º, II ausência de provas que comprovem o nexos de causalidade entre o dano e a conduta do réu. provas encartadas aos autos insuficientes - necessário o mínimo de corroboração por elementos idôneos - livre convencimento do julgador e livre apreciação das provas inocorrência de danos morais - precedentes fixação de honorários recursais sentença mantida não provido. (TJSP, Apelação Cível 1003542-06.2022.8.26.0368, Desembargador(a): Achile Alesina, Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 05.04.2023).

Ante o exposto, dou provimento ao recurso interposto para julgar improcedente a ação.



Diante do decidido, arcará o demandante com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios em favor do(a) Patrono(a) da parte adversa, que fixo em 10% do valor da causa, observada a gratuidade de justiça.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais.

Atentem as partes e, desde já, considerem-se advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista no artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

**MARCOS DE LIMA PORTA**

RELATOR