



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000198492**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018463-10.2023.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante VAGNER AGUADO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO C6 CONSIGNADO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PAULO TOLEDO E MARA TRIPPO KIMURA.

São Paulo, 10 de março de 2026.

**DANIELLA CARLA RUSSO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação: 1018463-10.2023.8.26.0020**

**Origem: São Paulo – Foro Regional de Nossa Senhora do Ó – 4ª Vara Cível**

**Juiz: Murillo D'Avila Vianna Cotrim**

**Apelante: VAGNER AGUADO**

**Apelado: BANCO C6 CONSIGNADO S.A**

**Voto nº: 336**

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. AÇÃO REVISIONAL CUMULADA COM OBRIGAÇÃO DE FAZER, DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS CELEBRADOS. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE IRREGULARIDADE NA CONTRATAÇÃO. DEVOLUÇÃO DOS VALORES DEPOSITADOS EM CONTA. GOLPE DA FALSA CENTRAL. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIRO CONFIGURADA. FORTUITO EXTERNO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO.**

**I. CASO EM EXAME**

1. Recurso de apelação interposto pelo autor contra sentença que julgou improcedente a ação, a qual visava a inexigibilidade dos débitos, o cancelamento dos contratos nº 010123796110 e 010123958532, o ressarcimento dos danos materiais decorrentes de transações fraudulentas, bem como indenização por danos morais.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. A questão em discussão consiste em: (i) verificar se as contratações impugnadas são válidas e eficazes; (ii) analisar a existência de falha na prestação dos serviços bancários apta a ensejar a responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos sofridos pelo autor; (iii) apurar a ocorrência de fraude nas operações bancárias discutidas; (iv) verificar a suposta culpa exclusiva da vítima e de terceiro, excludentes de responsabilidade previstas no art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor; e (v) analisar a ocorrência de danos morais e materiais indenizáveis.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ. Para tanto, de rigor a comprovação denexo causal entre o dano e a falha na prestação do serviço. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Incidência da Súmula 297, do STJ.

4. Ausência de elementos probatórios que evidenciem irregularidade na contratação ou falha na atuação da instituição financeira. Instrumentos contratuais regularmente firmados, com manifestação válida de vontade.

5. Inexistência de vício de consentimento imputável à instituição financeira. Eventual erro na compreensão do conteúdo contratual não autoriza, por si só, a invalidação do negócio jurídico.

6. Alegação de violação à Lei Geral de Proteção de Dados não comprovada. Inexistência de demonstração de tratamento irregular de dados pessoais ou de nexos causal entre a conduta da instituição financeira e o dano alegado.

7. O autor confirma que manteve conversa com o fraudador e, induzido a erro, seguiu o procedimento por ele indicado, repassando os valores recebidos em sua conta bancária.

8. Golpe da falsa central de atendimento configurado, sem constatação de falha nos sistemas de segurança do banco.

9. Responsabilidade objetiva da instituição financeira afastada pela excludente de culpa exclusiva do consumidor e fortuito externo e alheio à atividade bancária, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

10. Inexistindo ato ilícito imputável ao Banco, não há que se falar em indenização por danos morais ou materiais.

#### IV. DISPOSITIVO E TESE

11. Recurso do autor desprovido.

Tese de julgamento:

“1. Inexistindo prova de falha na prestação do serviço, de vício de consentimento ou de violação à Lei Geral de Proteção de Dados, mantém-se a validade da contratação bancária e afasta-se o dever de indenizar. 2. A instituição financeira não responde por fraude praticada por terceiro quando inexistente falha na prestação do serviço e configurado fortuito externo. 3. A culpa exclusiva da vítima e do estelionatário exclui a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC”.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo autor contra a r. sentença de fls. 381/388, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação, reconhecendo a regularidade da contratação entre as partes e, considerando a sucumbência, condenou o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observando-se a gratuidade processual concedida.

Recorre o autor (fls.391/399), pretendendo a reforma da r. sentença para julgar a ação procedente, sustentando, em síntese, a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos sofridos. Argumenta que, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, o banco responde independentemente de culpa por falhas na prestação do serviço, especialmente quando há violação do dever de segurança e de proteção de dados pessoais, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018). Sustenta que os fraudadores tiveram acesso a dados bancários sensíveis e específicos — como valores, datas e condições contratuais — informações que somente poderiam ser obtidas a partir de falha nos sistemas internos da instituição financeira, evidenciando possível vazamento de dados ou deficiência na segurança da informação. Alega, ainda, a existência de vício de consentimento, uma vez que os contratos impugnados foram celebrados sob falsa premissa de renegociação de dívida anterior. Defende que a fraude eletrônica, quando viabilizada por falha na segurança bancária, gera dever de indenizar os danos materiais e morais. Por fim, esclarece que não renuncia ao direito de discutir eventual abusividade de juros em outros contratos mantidos com o banco. Requer o provimento do recurso para declarar a nulidade dos contratos celebrados mediante fraude, reconhecer a responsabilidade objetiva do apelado e condená-lo à restituição dos valores pagos indevidamente e à indenização por danos morais.

Recurso tempestivo e isento de preparo, face à gratuidade concedida ao autor (fls. 127).

Contrarrazões apresentadas (fls. 407/430).

Memoriais apresentados a fls. 439/443 (réu) e 445/449 (autor).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

**O recurso interposto pelo autor não merece provimento, devendo ser mantida a sentença. Vejamos:**

Inicialmente, versando a presente ação acerca de contrato bancário, firmado, inclusive, por pessoa física, é certo que esta relação contratual se sujeita à aplicação do Código de Defesa do Consumidor, por força do disposto no seu art. 3º, § 2º, que considera serviço, para efeito de sua incidência, qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária.

O E. Superior Tribunal de Justiça, por sua vez, consolidou o entendimento de que o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras (Súmula n. 297).

Dessa forma, é direito da parte hipossuficiente a facilitação da defesa de seus interesses em juízo, inclusive com a inversão do ônus da prova (art. 6º, inciso IV do CDC).

Ademais, em regra, a responsabilidade da instituição bancária é objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC: ***“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”***.

Tal entendimento já foi pacificado na jurisprudência através da Súmula 479 do STJ, segundo a qual ***“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”***.

Essa responsabilidade somente será elidida se **"o fornecedor de serviços comprovar que o defeito inexistente ou que, apesar de existir, a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros (CDC, art. 14, § 3º)"** (REsp. n. 601.805- SP, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezini, j. 20.10.05, in DJU de 14.11.05, p. 328).

Todavia, cumpre ressaltar que, ainda que sejam aplicadas as normas consumeristas, a inversão do ônus da prova não se opera de forma automática, sendo necessário que se preencha os requisitos de hipossuficiência ou verossimilhança das alegações.

Segundo entendimento deste Eg. TJSP, **"ainda que seja reconhecida a subsunção às regras protetivas, tal vantagem não asseguraria ao consumidor a automática procedência de quaisquer pedidos formulados"** (Apelação 1014090-54.2022.8.26.0477, Rel. Des. Rosângela Telles, 31ª Câmara de Direito Privado, j. 05/02/2024).

Dessa forma, embora a relação seja indubitavelmente de consumo, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor não pode ser feita de forma a desequilibrar excessivamente a relação contratual em detrimento da segurança jurídica. A proteção ao consumidor deve harmonizar-se com os princípios gerais do direito contratual, evitando-se interpretações que levem ao enriquecimento sem causa.

Daí porque dizer que cabe ao consumidor prejudicado demonstrar o preenchimento dos requisitos essenciais à responsabilidade, ainda que objetiva, quais sejam: a ocorrência de um dano, a conduta ilícita do prestador de serviço e o nexo de causalidade.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No caso dos autos, a controvérsia recursal gira em torno da alegada ocorrência de fraude bancária praticada por terceiro, mediante engenharia social, bem como da suposta nulidade da contratação por vício de consentimento e da imputação de falha à instituição financeira, inclusive sob o enfoque da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Todavia, o conjunto probatório dos autos não sustenta as alegações deduzidas pelo apelante.

Alega o autor apelante que possuía um contrato de empréstimo consignado com a instituição financeira ré (contrato nº 010112963982) e, em 14/04/23, entrou em contato telefônico com o réu para diminuir os juros e o valor da parcela deste empréstimo, ocasião em que foi informado de que um funcionário do apelado retornaria a ligação para dar prosseguimento ao pedido.

Em seguida, afirma que recebeu a ligação da funcionária Stefani para fazer a validação facial e o *link* para validar a operação, sendo informado de que receberia um crédito em sua conta corrente junto ao Banco Itaú.

Alega que, na verdade, “a devolução dos juros” gerou a celebração de um novo empréstimo (contrato nº 010123796110), no valor líquido de R\$ 5.803,36 (valor bruto de R\$ 12.600,00), creditado em sua conta em 17/04/2023.

Afirma que em 19/04/23 recebeu mensagem do número (11) 91599-1328 solicitando a devolução do valor, com a informação de que foi um empréstimo consignado indevido. Tentou por duas vezes devolver o valor via PIX, sem sucesso, razão pela qual efetuou o pagamento de boleto bancário.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Posteriormente, informa que entrou em contato com o banco réu para verificar como ficou a redução dos juros e novamente realizou o mesmo procedimento, em 19/04/2023, gerando novo contrato de empréstimo, no valor líquido de R\$ 3.485,22 (valor bruto de R\$ 7.370,16) e nova devolução, desta vez via pix.

Sustenta que os contratos celebrados indevidamente continuaram ativos, com descontos em sua aposentadoria.

O banco apelado, por sua vez, alega que o autor celebrou os dois contratos de forma digital, sendo devidamente informado de que se tratavam de empréstimos consignados e não de devolução de valores cobrados a maior. Ademais, afirma que não solicita transferências ou pix, possui em seu site um validador de boletos para verificação da legitimidade dos títulos e não possui qualquer relação com a empresa beneficiária do pix realizado (Capital Serviços Empresariais).

Pois bem.

Inicialmente, observa-se que a contratação impugnada foi regularmente formalizada, inexistindo qualquer elemento nos autos que indique falsificação de assinatura, adulteração documental ou ausência de manifestação de vontade. O instrumento contratual foi firmado de forma válida e eficaz, não havendo controvérsia quanto à existência do vínculo jurídico entre as partes.

A simples alegação de que o autor acreditava estar realizando renegociação de dívida anterior, desacompanhada de prova robusta, não é suficiente para infirmar a validade do negócio jurídico celebrado.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No tocante ao alegado vício de consentimento, cumpre salientar que o erro apto a ensejar a anulação do negócio jurídico deve ser substancial e escusável, nos termos do art. 138 do Código Civil, além de demonstrado de forma inequívoca.

No caso em tela inexistente prova de que a instituição financeira tenha induzido o autor em erro, agido com dolo ou participado, direta ou indiretamente, da conduta fraudulenta imputada a terceiros.

Eventual equívoco na compreensão do conteúdo contratual não pode ser automaticamente imputado ao banco, sob pena de se esvaziar a exigência legal de demonstração do vício de vontade.

Assim, comprovada a regularidade da avença e inexistindo indícios de fraude na contratação, vício de consentimento ou de qualquer falha do banco, não havia mesmo razões para acolher o pedido de nulidade dos contratos.

Os contratos foram livremente firmados e se encontram válidos, não havendo nenhuma comprovação de vício de consentimento, abusividade ou irregularidade capaz de invalidar a avença ou justificar sua modificação compulsória, fundada apenas no interesse de um dos contratantes.

Diante da regularidade dos contratos firmados, conseqüentemente, restam prejudicados os pedidos de restituição dos valores descontados e de condenação do réu ao pagamento de indenização a título de dano moral.

Nesse sentido já se manifestou esta Turma III do Núcleo 4.0:

**“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame Recurso de apelação interposto por Juliano Cesar dos Santos contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de nulidade de contrato bancário, conversão em mútuo consignado, repetição de indébito e indenização por danos morais, ajuizada contra Banco Mercantil do Brasil S.A., em razão de descontos indevidos no benefício previdenciário do autor. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se houve vício de consentimento na contratação de cartão de crédito consignado, ao invés de empréstimo consignado, e se os descontos realizados no benefício previdenciário do autor são indevidos. III. Razões de Decidir 3. A relação jurídica entre as partes é de natureza consumerista, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. 4. Documentos juntados pelo réu demonstram a regularidade da contratação do cartão de crédito consignado, com ciência do autor sobre os termos e condições, não havendo vício de consentimento ou falha no dever de informação. 5. Houve depósito de R\$ 1.260,00, em 10/10/2022, na mesma conta em que o autor recebe seu benefício previdenciário, o que indica conhecimento da contratação. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A contratação de cartão de crédito consignado, com reserva de margem consignável, é válida e regular. 2. Não há vício de consentimento ou falha no dever de informação por parte do réu. Legislação Citada: Código Civil, art. 104. Lei nº 10.820/2003, art. 6º, §5º. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1009987-77.2023.8.26.0506, Rel. Ramon Mateo Júnior, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 07.12.2023. TJSP, Apelação Cível 1024364-65.2023.8.26.0114, Rel. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 07.12.2023.” (TJSP; Apelação Cível 1016580-74.2025.8.26.0564; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de São Bernardo do Campo - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/10/2025; Data de Registro: 22/10/2025)**

**“DIREITO CIVIL – APELAÇÃO CÍVEL – CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO (RMC) – CONTRATAÇÃO VÁLIDA – INEXISTÊNCIA DE VÍCIO DE CONSENTIMENTO – DANO MORAL AFASTADO – RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME: Ação declaratória de nulidade de cartão de crédito consignado c.c. repetição de indébito e danos morais, sob alegação de descontos indevidos em benefício previdenciário por contratação não reconhecida. Sentença de parcial procedência para cancelar o cartão e indeferir o pedido de indenização. II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO: (i) saber se houve vício de consentimento na contratação do cartão de crédito consignado; (ii) saber se é devida a repetição em dobro dos valores descontados; (iii) saber se houve dano moral indenizável; (iv) saber se é possível a inversão da sucumbência. III. RAZÕES DE DECIDIR: 1. Contratação regular e válida, com documentação completa juntada aos autos, afastando alegação de vício de consentimento. 2. Ausência de prova de cobrança indevida ou má-fé a justificar devolução em dobro. 3. Inexistência de conduta ilícita apta a ensejar dano moral. 4. Manutenção da sucumbência recíproca diante do resultado da demanda e do desprovimento do recurso. IV. DISPOSITIVO: Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1030160-48.2024.8.26.0196; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Franca - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/08/2025; Data de Registro: 12/08/2025)**

De outra banda, quanto à fraude que ensejou o pagamento do boleto e a transferência via pix dos valores depositados na conta do autor em razão dos empréstimos, melhor sorte também não assiste ao apelante.

Primeiramente, cumpre destacar que não prospera a alegação de violação à Lei Geral de Proteção de Dados. O apelante limita-se a afirmar que os fraudadores detinham informações supostamente sigilosas, inferindo, de forma genérica, a ocorrência de vazamento interno.

Contudo, inexistem nos autos qualquer prova concreta de tratamento irregular de dados pessoais, acesso indevido aos sistemas da instituição financeira ou nexo causal entre eventual falha na proteção de dados e o dano alegado. A imputação de responsabilidade com base na LGPD exige demonstração mínima da conduta ilícita, o que não ocorreu.

Além disso, não restou evidenciado qualquer defeito nos sistemas de segurança do banco ou omissão no dever de cautela que tenha contribuído para o êxito da fraude narrada.

Com efeito, não se ignora que as instituições financeiras têm o dever de fornecer segurança em suas operações, adotando mecanismos de salvaguarda contra fraudes que possam lesar os clientes.

Assim, quando constatada falha quanto à contenção de fraudes, deve o banco responder pelos danos causados, já que inerente ao risco da atividade econômica.

Ocorre que, no caso dos autos, em que pese a insatisfação da parte autora, não se observa falha no sistema de segurança oferecido pela instituição financeira ré. Trata-se de fortuito externo às atividades oferecidas pelo Banco.

Nota-se que o Banco réu não participou em momento algum da fraude e sequer possuía meios para evitá-la, visto que, pelo que se depreende da prova coligida, o autor foi vítima de estelionato, a partir do contato com terceiro que o enganou em falsa narrativa, levando-o a crer na necessidade de devolução dos valores depositados em sua conta para cancelamento dos empréstimos consignados.

Destaque-se que, embora em virtude da teoria do risco da atividade as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos danos causados aos consumidores, ainda é imprescindível comprovar o nexo de causalidade existente entre a conduta da prestadora de serviços e o prejuízo do consumidor.

No caso em questão, observa-se que a fraude consiste em fortuito externo que não possui relação com a atividade bancária e que não representa falha de segurança por parte do réu.

A propósito, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é firme no sentido de que a responsabilidade das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros não é irrestrita, sendo afastada quando ausente falha na prestação do serviço ou quando configurada a excludente prevista no art. 14, §3º, II, do CDC, consistente na culpa exclusiva do consumidor e de terceiro.

Assim, o autor não logrou êxito em comprovar a responsabilidade objetiva do banco apelante, uma vez que a análise dos argumentos fáticos e do conjunto probatório apresentado levam à conclusão de que houve culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, rompendo-se o nexo causal entre o ilícito e o dano.

Os fatos narrados exigiam um mínimo de diligência por parte do apelante, verificando as informações fornecidas pelo golpista em um dos canais oficiais de atendimento disponibilizados no site da instituição financeira apelada, o que não ocorreu.

Além disso, é de conhecimento geral, amplamente divulgado na mídia e pelos próprios bancos, que abordagens dessa espécie costumam ser ações fraudulentas praticadas por terceiros, sem qualquer relação com as instituições financeiras.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Destaca-se que o apelante, a fim de comprovar suas alegações, além do Boletim de Ocorrência, apenas juntou aos autos o documento de fls. 84, “print” de conversa via whatsapp com o número de telefone celular (11) 91599-1328, o qual, claramente, não se trata de número oficial da instituição financeira apelada. Ademais, a referida conversa não demonstra o contexto exato da fraude, tampouco comprova e esclarece quais os procedimentos seguidos pelo apelante a fim de possibilitar as transferências indevidas.

Destarte, o apelante agiu de forma temerária, sem as cautelas mínimas que lhe eram exigíveis, uma vez que, recebendo contato de suposto preposto do banco, teria seguido todas as instruções recebidas por canal não oficial, sem se certificar da veracidade das informações, efetuando transferências para beneficiário desconhecido.

Diante do exposto, ainda que constatada a lamentável fraude, não há como se reconhecer a responsabilidade da instituição financeira sobre os prejuízos experimentados pelo apelante, posto que, se tivesse sido mais cuidadoso, não seguiria as instruções de desconhecidos ao receber contato via mensagem.

Logo, no caso em testilha, resta inconteste a não ocorrência de falha na prestação do serviço, pois não era possível que o banco, ainda que adotasse todas as medidas de proteção possíveis, tivesse conhecimento da fraude perpetrada, já que a própria parte autora, seguindo instruções do golpista, acabou por possibilitar a realização das transações impugnadas.

Tal circunstância rompe o nexo de causalidade entre a atuação do banco e o prejuízo sofrido, afastado a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

Resta, portanto, caracterizada a excludente de responsabilidade de culpa exclusiva do consumidor, uma vez que o apelante agiu com negligência e não adotou as cautelas esperadas do “cidadão médio” o que, nos termos do art. 14, §3º, inciso II da legislação consumerista vigente, elide a responsabilidade da instituição bancária, tratando-se de fortuito externo.

Destarte, diante da ausência de comprovação de falha na prestação do serviço, de vício de consentimento imputável ao banco ou de violação à LGPD, inexistente fundamento jurídico para a declaração de nulidade contratual, para a repetição do indébito ou para a condenação ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

Assim, correta a sentença ao julgar improcedente a ação.

A propósito da matéria, trago à colação alguns arestos de casos similares do E. Tribunal de Justiça, inclusive desta Turma III, do Núcleo 4.0:

**“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO BANCÁRIO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. PRETENSÃO DE DANO MATERIAL E MORAL. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA PARTE AUTORA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. SENTENÇA MANTIDA. APELAÇÃO NÃO PROVIDA. I. Caso em Exame A autora recorre da sentença que julgou improcedente a ação, buscando a nulidade de três contratos de empréstimo, alegando ter sido vítima de golpe de portabilidade por suposto funcionário do banco. Sustenta que o ônus da prova deveria ter sido invertido e busca a restituição em dobro dos valores descontados e indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a nulidade dos contratos de empréstimo alegadamente fraudulentos e (ii) a responsabilidade do banco pela restituição dos valores e indenização por danos morais. III. Razões de Decidir 3. A inversão do ônus da prova não é automática e a autora não comprovou o fato constitutivo de seu direito, como o dano e o nexo de causalidade. 4. As contradições nas alegações da autora e a prova do recebimento dos valores indicam que a autora contribuiu para a ocorrência do evento, afastando a responsabilidade do banco. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco não afasta a análise da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. 2. Não comprovado o ato ilícito por parte do réu, não há condenação à repetição do indébito ou indenização por danos morais. Legislação Citada: CPC/2015, art. 487, caput, inc. I; art. 85, § 2º e § 11; art. 373, I. CDC, art. 14, § 3º, II; art. 42, parágrafo único; art. 6º, VIII. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1001189-81.2024.8.26.0025, Rel. Inah de Lemos e Silva Machado, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 29.10.2025.TJSP, Apelação Cível 1001107-65.2024.8.26.0699, Rel. Ricardo Pereira Junior, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 28.10.2025.” (TJSP; Apelação Cível 1001345-86.2024.8.26.0278; Relator (a): Flávio Pinella Helaehil; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2); Foro de Itaquaquecetuba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/11/2025; Data de Registro: 19/11/2025)**

**“APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. DECLARATÓRIA. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TUTELA DE URGÊNCIA. GOLPE FALSA CENTRAL. PORTABILIDADE. RELAÇÃO DE CONSUMO. 1. CONTROVÉRSIA. Oferta falsa de portabilidade de empréstimo pessoal. Sentença de improcedência dos pedidos declaratório e indenizatório. Insurgência recursal do autor pretendendo a inversão do julgado em virtude da fraude praticada no ambiente virtual do banco réu, por meio de seu correspondente bancário. 2. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. Mantida. Autor não agiu com diligência mínima ao seguir orientações dos golpistas, viabilizando a fraude consistente na portabilidade de seu benefício previdenciário, seguida de contratação do empréstimo pessoal e pagamento de boleto a terceiro fraudador no valor correspondente. Contratação digital validada pelo autor por meio de selfie e envio de documento pessoal. Ausentes indícios do vazamento de informações ou da atuação do correspondente em parceria com a instituição bancária ré. Responsabilidade civil objetiva do réu afastada pela culpa exclusiva da vítima (CDC/90, art. 14, §3º, inc. II). Sentença mantida. 3. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1001643-20.2023.8.26.0244; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Iguape - 1ª Vara; Data do Julgamento: 02/07/2025; Data de Registro: 02/07/2025)**

**“DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FORNECIMENTO DE DADOS PELO CONSUMIDOR. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE DO BANCO. INEXISTÊNCIA DE FORTUITO INTERNO. REFORMA DA SENTENÇA. APELO DO BANCO PROVIDO. RECURSO ADESIVO INTERPOSTO PELO PATRONO DO AUTOR PREJUDICADO. I. CASO EM EXAME Ação ajuizada por Elias de Jesus Duarte em face de Nu Pagamentos S.A., visando à devolução de R\$ 4.836,84, decorrentes de transações fraudulentas realizadas após o autor fornecer dados a terceiros que se passaram por funcionários do banco. A sentença julgou procedente o pedido, condenando o banco à restituição dos valores e ao pagamento de indenização por danos morais. O banco apela, alegando culpa exclusiva do autor, que forneceu espontaneamente seus dados a golpistas. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO A questão em discussão consiste em verificar se há responsabilidade do banco pela fraude ou se o evento danoso decorreu de culpa exclusiva da vítima, rompendo o nexo causal e afastando o dever de indenizar. III. RAZÕES DE DECIDIR A responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ. Entretanto, essa responsabilidade é afastada quando o dano decorre de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, rompendo o nexo causal. No caso concreto, o próprio autor reconhece que forneceu dados pessoais e acessou link enviado por fraudadores. Tal conduta caracteriza negligência e configura culpa exclusiva da vítima, afastando a responsabilidade do banco. Não há indícios de falha na segurança do sistema bancário ou de envolvimento da instituição financeira na fraude, inexistindo o chamado fortuito interno. O entendimento consolidado no Tribunal de Justiça de São Paulo e no Superior Tribunal de Justiça estabelece que, em fraudes desse tipo, a responsabilidade do banco somente se configura quando há falha no sistema de segurança ou direcionamento do consumidor ao fraudador por meio dos canais oficiais da instituição financeira. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso provido para reformar a sentença e julgar improcedente o pedido inicial. Tese de julgamento: A responsabilidade civil do banco é afastada quando o consumidor, de forma negligente, fornece seus dados pessoais a terceiros fraudadores, rompendo o nexo causal entre o dano e a atuação da instituição financeira. O fortuito interno somente se configura quando há falha na segurança do sistema bancário ou direcionamento do consumidor ao fraudador por meio dos canais oficiais do banco. Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §3º, II; Código de Processo Civil, art. 373, I. Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt no AREsp n. 2.653.859/SC, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 21/10/2024. TJSP, Apelação Cível nº 1014601-31.2023.8.26.0020, Rel. Des. Régis Rodrigues Bonvicino, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 27/02/2025. TJSP, Apelação Cível nº 1000886-41.2022.8.26.0315, Rel. Des. José Marcos Marrone, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 30/08/2023.” (TJSP; Apelação Cível 1180001-51.2023.8.26.0100; Relator (a): Maria Fernanda de Toledo Rodovalho; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 25ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/03/2025; Data de Registro: 12/03/2025)**

*“RESPONSABILIDADE CIVIL – SERVIÇOS BANCÁRIOS – Ação de indenização por danos material e moral – “Golpe da falsa central” – Envio de links e informações por meio de aplicativo Whatsapp, que foram seguidos pelo correntista – Transferências via “pix” para crédito em conta bancária de terceiro desconhecido efetuadas voluntariamente – Inexistência de qualquer conduta comissiva ou omissiva da instituição financeira a caracterizar falha na prestação de serviços – Fortuíto externo que exclui o dever de indenizar – Culpa exclusiva da vítima ou de terceiros - Exegese do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor - Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Incabíveis as pretendidas restituição dos valores e indenização por dano moral – Recurso da instituição financeira provido e prejudicado o do autor.” (TJSP; Apelação Cível 1008963-40.2024.8.26.0292; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Jacareí - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/05/2025; Data de Registro: 23/05/2025)*

*“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. BANCÁRIO. INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE AUTORA. I. CASO EM EXAME. Autora alega ter sido vítima do “golpe da falsa central de atendimento”, em que há contato via telefone de suposto funcionário da ré informando sobre algum erro no sistema e necessidade de adoção de procedimento de segurança que resulta em operação bancária em valor significativo. Sentença de improcedência. Recurso do autor. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. 4. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade pelo prejuízo sofrido pela parte autora. III. RAZÕES DE DECIDIR. 5. Relação de consumo. Pagamento de título que não foge ao perfil de consumo. Falta de cuidado mínimo do correntista ao fazer o crediário, atendendo orientação do golpista. Pagamento sucessivo que foi detectado pelo Banco, em sistema de prevenção a fraude, com envio de SMS e bloqueio de conta. Seguinte liberação operada pelo correntista, com o pagamento, em favor de pessoa física, em conta estranha à requerida, junto a outra Financeira. Inexistência de mínima indicação de vazamento de dados. Culpa exclusiva da vítima que exclui a responsabilidade da Financeira. IV. DISPOSITIVO. 7. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1003901-89.2024.8.26.0010; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional X - Ipiranga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/06/2025; Data de Registro: 27/06/2025)*

Nesse cenário, fica mantida a sentença tal como lançada. E, em razão desprovimento do recurso, com fundamento no art. 85, § 11, do CPC e do Tema 1.059, do C. STJ, majoro os honorários sucumbenciais para 13% sobre o valor atualizado da causa, ressalvada a gratuidade deferida ao autor, nos termos do art. 98, § 3º do C.P.C.

Por fim, para se evitar questionamentos desnecessários, considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que **“é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.”** (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO DO AUTOR.**

**DANIELLA CARLA RUSSO**

**Relatora**