



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000199453

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020109-65.2021.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO C6 S/A, são apelados DENIS TAVARES DA SILVA DE SOUZA e EGLY DA FONSECA PONTES TAVARES.

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: **Deram provimento em parte 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), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 10 de março de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1020109-65.2021.8.26.0007

Apelante: Banco C6 S.A.

Apelados: Denis Tavares da Silva de Souza e outro

Origem: Comarca de São Paulo – Foro Regional VII – Itaquera - 4ª Vara Cível

Juiz de Direito: Dr. Luciano De Moura Cruz

Voto nº 4997

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DO FALSO INTERMEDIÁRIO. FRAUDE EM NEGOCIAÇÃO DE VEÍCULO POR REDE SOCIAL. FORTUITO INTERNO. DANOS MATERIAIS CONFIGURADOS. DANO MORAL AFASTADO. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta contra sentença que julgou procedente ação indenizatória para condenar instituição financeira ao pagamento de R\$ 30.561,50 a título de danos materiais e R\$ 8.000,00 a título de danos morais, em razão de fraude ocorrida em negociação de veículo anunciada em rede social.

2. O apelante pretende a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais, afastando a condenação por danos materiais e morais ou, subsidiariamente, reduzir o valor fixado a título de dano moral.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. Há duas questões em discussão: (i) saber se a instituição financeira responde pelos danos materiais decorrentes de fraude praticada por terceiro, mediante utilização de conta aberta sob sua responsabilidade; e (ii) saber se os fatos narrados configuram dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. A fraude foi viabilizada por conta aberta e mantida pelo réu. O histórico de movimentações revela créditos de R\$ 60.000,00 e débitos de R\$ 30.587,00 em menos de trinta minutos. O banco não demonstrou adoção de mecanismos eficazes de prevenção ou bloqueio imediato das transações atípicas.

5. A hipótese configura fortuito interno. O risco da atividade bancária abrange fraudes praticadas por terceiros no âmbito das operações financeiras. Incide a Súmula 479/STJ.

6. O réu realizou bloqueio da conta e restituiu parcialmente os valores. Contudo, a devolução foi limitada ao saldo disponível no momento da constrição. Persistiu prejuízo material de R\$ 30.561,50, que deve ser ressarcido.

7. No caso, não se verifica lesão a direito da personalidade. O prejuízo decorreu de perda patrimonial e parte substancial do valor foi restituída de forma administrativa. Não houve negativação indevida, exposição pública ou situação vexatória.

8. Ausente prova de abalo psíquico relevante ou repercussão concreta na esfera íntima dos apelados, afasta-se a indenização por dano moral.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso parcialmente provido para afastar a condenação por danos morais, mantida a condenação ao ressarcimento dos danos materiais.

Tese de julgamento: “1. A instituição financeira responde objetivamente por danos materiais decorrentes de fraude praticada por terceiro mediante utilização de conta aberta sob sua responsabilidade, por se tratar de fortuito interno. 2. A fraude que resulta exclusivamente em prejuízo patrimonial, com restituição parcial dos valores e sem negativação do nome do consumidor, não configura dano moral indenizável.”

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; CC, art. 927; CPC, arts. 85, § 2º, e 86.

Jurisprudência relevante citada: Súmula 479/STJ; TJSP, Apelação Cível nº 1001086-33.2024.8.26.0459, Rel. Des. Rodolfo Pellizari, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 21.08.2025; TJSP, Apelação Cível nº 1022960-31.2023.8.26.0032, Rel. Des. Lavinio Donizetti Paschoalão, 38ª Câmara de Direito Privado, j. 23.01.2025.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Banco C6 S.A.** contra a r. sentença de fls. 309/312, que julgou procedente a ação ajuizada por **Egly da Fonseca Pontes Tavares e Denis Tavares da Silva de Sousa**, para condenar a instituição financeira ao pagamento de R\$ 30.561,50 a título de danos materiais, bem como ao pagamento de R\$ 8.000,00 a título de danos morais. Em razão da sucumbência, o réu foi condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em R\$ 1.200,00.

Alega o apelante, em síntese, que não houve falha na

prestação de serviços bancários nem irregularidade na abertura da conta da beneficiária das transferências realizadas pelos autores, sustentando que o prejuízo decorreu exclusivamente da imprudência destes ao efetuarem pagamentos vultosos no contexto de negociação informal de veículo por rede social, sem as cautelas necessárias. Afirma inexistir nexo de causalidade entre sua conduta e o dano suportado, porquanto não participou da negociação fraudulenta, limitando-se a manter conta regularmente aberta e tendo, inclusive, promovido o bloqueio e a restituição parcial dos valores após comunicação do fato. Aduz, ainda, a ausência de pressupostos para a condenação por danos morais ou, subsidiariamente, a excessividade do valor arbitrado. Requer a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais, afastando-se as condenações impostas ou, subsidiariamente, a redução do valor fixado a título de danos morais, com a consequente redistribuição dos ônus sucumbenciais.

Recurso tempestivo e devidamente preparado após a complementação do pagamento (fls. 329/330 e fls. 359/360).

Contrarrazões apresentadas (fls. 346/352)

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cinge-se a discussão a verificar: (i) se o réu deve ser responsabilizado pela fraude questionada, ocorrida em contexto de negociação de veículo por rede social; e (ii) se está configurado o dano moral e qual o montante indenizatório.

Segundo consta da inicial, em 17/06/2021, os autores visualizaram anúncio de venda de veículo no Marketplace do Facebook, cujo preço se mostrava atrativo. No mesmo dia, entraram em contato com o anunciante, o qual informou que sua prima apresentaria o veículo, pois estaria no hospital com a filha.

Dirigiram-se, então, a São Bernardo do Campo, onde foram recebidos pela suposta “prima”, ocasião em que examinaram o automóvel, esclareceram dúvidas e decidiram concretizar a compra.

Relatam que, após a negociação, deslocaram-se até instituição bancária para realizar a transferência do valor ajustado, de R\$ 60.000,00, tendo os depósitos sido efetuados para conta indicada como sendo da suposta

“esposa” do vendedor.

Todavia, ao se encontrarem em frente ao cartório para formalização da transferência do veículo, a mulher que os acompanhava informou não ter recebido qualquer valor, revelando tratar-se de golpe.

Imediatamente, registraram Boletim de Ocorrência e, orientados pela autoridade policial, contataram o C6 Bank, ora apelante, a fim de requerer o bloqueio da conta destinatária e das transações realizadas.

O autor Denis teria efetuado o contato telefônico, oportunidade em que lhe foi informado que a conta seria bloqueada por suspeita de fraude e que, até aquele momento, não havia movimentação dos valores. Em seguida, a autora Egly também registrou atendimento, sendo-lhe igualmente assegurado que inexistia movimentação na conta e que os valores seriam bloqueados e devolvidos, gerando-se os protocolos nº 202113842599 e 202113846808.

Sustentam que, aproximadamente dez dias após os fatos, o Réu procedeu à restituição parcial da quantia, devolvendo o montante total de R\$ 29.438,50, dividido entre as contas dos Autores, valor este transferido diretamente da conta da fraudadora. Asseveram que o estorno foi inferior à metade do valor pago, remanescendo prejuízo material de R\$ 30.561,50, objeto da demanda.

Na contestação (fls. 102/118), o réu sustentou a ausência de responsabilidade civil, ao argumento de inexistência de nexo de causalidade entre sua conduta e os danos alegados pelos autores, havendo culpa exclusiva dos consumidores e de terceiro fraudador.

De acordo com a instituição financeira, a conta destinatária das transferências foi regularmente aberta, observados os procedimentos de segurança exigidos e que, tão logo comunicada a fraude, promoveu o bloqueio e posterior desativação da conta envolvida, bem como a devolução integral do saldo disponível à época, inexistindo falha na prestação de serviços.

Ressalte-se que a ocorrência do golpe restou incontroversa, e está demonstrada pelas mensagens de Whatsapp trocadas entre os autores e o golpista (fls. 20/34), e pelo Boletim de Ocorrência (fls. 40/42) que deu ensejo à instauração de inquérito criminal para averiguação dos fatos e a autoridade policial (fls. 278/280).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Igualmente inequívoco o prejuízo material suportado pelos autores, no importe de R\$ 30.561,50, correspondente à diferença entre o valor transferido aos golpistas e ao montante recuperado (fls. 108).

Assim, resta apenas definir se é cabível a responsabilização do Banco C6 por danos materiais ou morais.

A despeito do alegado em recurso, o Banco C6 concorreu para a concretização da fraude ao autorizar a abertura de conta bancária, sem se certificar dos dados do contratante, e ao não bloquear, de pronto, as transações suspeitas, possibilitando o recebimento de valores pelos golpistas.

De acordo com o histórico de movimentações apresentados pelo réu (fls. 108), foram realizadas movimentações vultosas em curto período, havendo recebimentos de R\$ 20.000,00, R\$ 15.000,00, R\$ 13.000,00, R\$ 5.000,00 e R\$ 7.000,00 totalizando créditos de R\$ 60.000,00 em menos de 30 minutos (das 14:45:35 às 15:15:06). Além de retiradas no importe de R\$ 5.950,00, R\$ 8.870,00, R\$ 9.570,00, R\$ 4.200,00 e R\$ 1.997,00, totalizando débitos de R\$ 30.587,00 também em menos de 30 minutos (das 14:54:55 às 15:23:37).

Conquanto tenha havido o bloqueio da conta destinatária às 15:53:24 da mesma data, seguido de devolução do saldo remanescente aos autores, a instituição financeira não esclarece o porquê as transações efetivadas que, entre créditos e débitos, totalizam R\$ 90.587,00, não foram captadas como suspeitas por seus sistemas e imediatamente bloqueadas.

Além disso, embora o réu tenha apresentado, em apelação, uma *selfie* cópia de RG que afirma terem sido utilizados pela titular da conta destinatária no momento da contratação do serviço (fls. 318), não havia apresentado a referida prova em primeiro grau, deixando de se desincumbir de seu ônus.

Evidencia-se, portanto, que a situação noticiada deve ser enquadrada como fortuito interno, uma vez que as transações realizadas apresentam relação com a falha na atividade desempenhada pelo réu.

É certo que em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança que garantam a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes.

Nesses casos, sabe-se que a responsabilidade dos bancos é objetiva e não é afastada por ato fraudulento de terceiro, conforme dispõe a Súmula 479, do STJ: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Como explicitou o juízo de primeiro grau (fls. 310/311):

“Nas imagens de fls. 108, verifica-se que os depósitos dos autores foram seguidos de transferências para outras contas, conforme confirmado pelo próprio réu. Dessa forma, a facilidade de abertura de conta e a ausência de correta identificação do correntista propiciaram a ação de estelionatário, com evidente prejuízo aos autores.

Além disso, o réu somente tomou conhecimento de que tal conta corrente estava sendo utilizada para fraudes após o evento dos autores, procedendo com o bloqueio. Portanto, deve arcar com as consequências oriundas da falha na prestação dos serviços que são consequência de fortuito interno, qual seja, a irregularidade da abertura da conta que facilitou a ação de fraudador.

Ainda, o réu não demonstrou a regularidade da movimentação da conta de sua cliente. Ao contrário, está claro que ela recebia créditos e imediatamente os transferia para outras contas, como é comum ocorrer nas hipóteses de fraude.

Portanto, além de facilitar a abertura de conta para prática de fraudes, o réu não tem qualquer controle financeiro da movimentação anômala feita por seus correntistas, contribuindo, assim, para a fraude discutida nos presentes autos.

Restou evidente a falha na prestação de serviços do réu em não adotar medidas eficazes para evitar fraudes e danos, possibilitando o cadastro de terceiro estelionatário, com a utilização da conta para a prática de crime que culminou na transferência de valores para a referida conta”.

Por outro lado, comporta parcial reforma a sentença para afastar a condenação do réu por danos morais. Os elementos dos autos evidenciam que o dano suportado foi exclusivamente de ordem patrimonial, decorrente das transferências realizadas em contexto de fraude.

Embora se reconheça que o Banco, ao não adotar providências eficazes e tempestivas para impedir ou mitigar o prejuízo, contribuiu para a ocorrência do dano material e, por isso, deve responder pela recomposição financeira, tal circunstância, por si só, não é suficiente para caracterizar abalo moral indenizável. Especialmente tendo em vista que metade do montante já havia sido restituído.

A configuração do dano moral exige a demonstração de lesão a direitos da personalidade, com efetiva repercussão na esfera íntima do indivíduo, não se confundindo com meros dissabores, frustrações ou prejuízos econômicos.

Em hipóteses como a presente, em que a controvérsia se limita à esfera patrimonial e não há prova de inscrição indevida em cadastros restritivos, bloqueio integral de valores essenciais ou exposição vexatória, deve-se afastar a reparação extrapatrimonial.

Assim, ainda que se reconheça a responsabilidade da instituição financeira pelo prejuízo material suportado, em razão da falha na prestação do serviço na resolução tardia do evento fraudulento, o ocorrido insere-se no campo dos transtornos inerentes às relações negociais e não revela gravidade suficiente para justificar compensação por abalo anímico.

Vejam-se julgados exemplificativos:

“APELAÇÃO CÍVEL. Ação indenizatória. Compra de veículo usado, com transferência via pix. Golpe do falso intermediário. Sentença de improcedência. Irresignação do autor. Pretensão de responsabilizar as instituições financeiras envolvidas, onde abertas as contas de remessa (Banco do Brasil) e de recebimento da quantia pelo estelionatário (Banco Pan). Falha no sistema de segurança dos réus configurada. Movimentação de valor elevado (R\$ 32.100,00) destoante do perfil do cliente e abertura da conta destinatária sem a devida cautela. Cliente que elaborou boletim de ocorrência e comunicou ao banco sobre o golpe no mesmo dia da transferência. Dever

elementar dos réus de empreender esforços para a busca eficiente da reversão, em cumprimento às Resoluções do Bacen. Possibilidade prevista pelo MED (Mecanismo Especial de Devolução). Apelados que não comprovaram terem obedecido os protocolos ditados pela Resolução nº 1/2020 do BACEN, notadamente os artigos 38, 38-A, 39 e 39-B (bloqueio cautelar e rejeição do pagamento em caso de suspeita de fraude) e 41-D, §3º, inc. II (tentativas de bloqueios/devoluções parciais por 90 dias, contados da data da transação original). Ausência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. Fortuito interno. Atividade de risco. Responsabilidade objetiva da instituição bancária. Art. 927, parágrafo único, do Código Civil e art. 14, caput, do CDC. Incidência da Súmula 479 do STJ e do Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado deste E. TJSP. Tema 466 do STJ. Conduta dos recorridos determinante para gerar os danos verificados. Dever de ressarcimento reconhecido. Possibilidade de os bancos manejarem ação regressiva contra o protagonista do desfalque. Precedentes. Dano moral, entretanto, não configurado. O simples descumprimento do dever legal, ou contratual, desacompanhado de qualquer outro fator que o qualifique, não configura o dano moral indenizável. Sentença reformada parcialmente. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO”. (TJSP; Apelação Cível 1001086-33.2024.8.26.0459; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pitangueiras - 1ª Vara; Data do Julgamento: 21/08/2025; Data de Registro: 21/08/2025)

“APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. RESPONSABILIDADE CIVIL - Autora que foi vítima do chamado "golpe do intermediário" - Transferência de valor realizada para conta bancária aberta para a aplicação de crime - Legitimidade das instituições financeiras para responderem pelos danos patrimoniais reclamados

*pele consumidor - Falha na verificação e validação da identidade da titular da conta bancária que foi aberta para a realização do golpe - Inobservância do disposto nos artigos 1º e 2º, da Resolução BACEN nº 4.753/2019 - Risco da atividade desenvolvida - Fortuito interno - Dever de ressarcimento do prejuízo material - Alteração do Decisum nessa parte - **DANO MORAL** - Não ocorrência - Indenização - Descabimento - Abalo à imagem, nome e crédito da autora no mercado de consumo e na sociedade - Não caracterização - Sentença de improcedência dos pedidos reformada para parcial procedência - **RECURSO PROVIDO EM PARTE**". (TJSP; Apelação Cível 1022960-31.2023.8.26.0032; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/01/2025; Data de Registro: 23/01/2025)*

Dessa forma, fica afastada a pretensão indenizatória por danos morais.

Com a manutenção da condenação por danos materiais, e ante à rejeição do pedido de reparação por danos morais, há sucumbência recíproca (art. 86, *caput*, do CPC), cabendo a cada uma das partes arcar com metade das custas e despesas processuais.

Os honorários advocatícios devem ser fixados de modo a bem remunerar o zelo e o trabalho do advogado na defesa de seu cliente e igualmente condizente com a complexidade da causa e o tempo da duração da demanda, em atenção aos critérios do artigo 85, § 2º, do CPC.

Desta feita, caberá aos autores arcarem com honorários advocatícios no importe de 10% do valor pleiteado a título de danos morais (R\$ 15.000,00 – fls. 11), ficando mantida a condenação do réu ao pagamento de honorários por apreciação equitativa, no importe de R\$ 1.200,00.

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, **o meu voto é para DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do réu, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR