



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000050072**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030820-42.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CASA DE MOVEIS RAINHA DO PARQUE LTDA., é apelado BANCO C6 S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Conheceram em parte do recurso e, na parte conhecida, negaram-lhe provimento. V.U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

**ANNA PAULA DIAS DA COSTA**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1030820-42.2024.8.26.0002**

**Apelante: Casa de Moveis Rainha do Parque Ltda.**

**Apelado: Banco C6 S/A**

**Ação: Indenizatória por danos materiais**

**Origem: 12ª Vara Cível do Foro Regional II – Santo Amaro**

**Juíza de 1ª instância: Dra. Luciana Ferrari Nardi Arruda**

**Voto nº: 20.916**

**INDENIZATÓRIA. Golpe "falso funcionário". Pessoa jurídica. Autora que realizou transferência de valor a pedido de terceiro, que se passou por preposto do Magazine Luiza. Fatos narrados de forma confusa e que destoam do que foi comunicado no boletim de ocorrência. Falta de verossimilhança das alegações em relação aos fatos discutidos nos autos autorizar a inversão do ônus da prova. Transferência realizada de forma espontânea pela própria demandante. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II do CPC. Inexistência de falha na prestação de serviços a justificar o pleito indenizatório. Precedentes. Honorários fixados por equidade. Possibilidade. Valor da causa irrisório. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO, na parte conhecida.**

Trata-se de apelação interposta contra a sentença de fls. 187/193, cujo relatório se adota, não integrada pela decisão de fls. 204, que julgou improcedentes os pedidos iniciais.

Busca-se a reforma do *decisum* porque: a) é notório que o réu deixou de agir com a segurança e o dever de cautela necessários a

prestação de serviços ofertados, descumprindo sua própria política de prevenção a fraudes; b) estão presentes os seguintes elementos estruturais da relação jurídica de consumo; c) a recorrente solicitou o acionamento do bloqueio imediato recomendado para situações de fraude bancária diretamente ao recorrido em 16/11/2023, que por sua vez efetuou o pedido de contestação apenas no dia 19/11/2023; d) não cabe atribuir ao recorrente o ônus do risco da atividade face a falha na prestação do serviço no caso de indício de fraudes; e) não há que se falar em culpa exclusiva da vítima por ação da acionante e de terceiro criminoso, pois a recorrente somente após a realização da transferência para fins de cancelamento de supostas operações indevidas em sua conta bancária, é que pode perceber que se tratava de um golpe; f) a falha na prestação do serviço foi demonstrada por meio da falta grave no sistema de prevenção de fraudes, dentre eles, quanto a desídia no monitoramento de movimentação financeira em contas de seus titulares; g) é inequívoca a responsabilidade do recorrido por se tratar de responsabilidade objetiva e independente de culpabilidade; h) o Código de Defesa do Consumidor prevê, em seu artigo 6º, inciso VIII, que diante da hipossuficiência do consumidor frente ao fornecedor, sua defesa deve ser facilitada com a inversão do ônus da prova; i) o valor da causa foi claramente definido em R\$.4.903,16, sendo perfeitamente aplicáveis os critérios objetivos do §2º do artigo 85, o que torna incabível a aplicação subsidiária por equidade (fls. 234/242).

Tempestiva e preparada, vieram aos autos contrarrazões (fls. 150/157).

É a síntese do necessário.

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais.

Narra autora que em 16.11.2023 seu representante legal Hassan Ahmad Hassan recebeu ligação de pessoa que se identificou como funcionário do Magazine Luiza, a qual comunicou que estavam agendados vários Pix e um empréstimo na conta do autor, mas que tais transações não eram visíveis em razão da fraude bancária.

Informou o fraudador ainda, que o Banco C6 pertence ao Banco Bradesco e que, deveria ser realizado um Pix com a descrição de “cancelamento” das operações irregulares, no valor de R\$.4.093,16, que foi atendido, pois tinha conhecimento de seus dados e valor em conta.

Ao perceber que se tratava de um golpe, notificou a casa bancária para cancelamento da transferência e lavrou boletim de ocorrência, mas não obteve sucesso no ressarcimento do valor, razão pela qual promoveu esta demanda que foi julgada improcedente. Daí o inconformismo.

O *decisum* não comporta reforma.

*Prima facie*, observo que o recurso não merece conhecimento quanto à afirmação de que o réu demorou para efetuar o pedido de contestação, vez que tal alegação não foi realizada no



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

momento processual oportuno (petição inicial) e, portanto, se trata de inovação recursal, o que não é permitido.

No mais, ressalta-se que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual dos consumidores (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII).

Dispõe a Súmula 297, do Superior Tribunal de Justiça que:

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

Ademais, de acordo com o enunciado da Súmula 479, da mesma Corte de Justiça:

*“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias”.*

Entrementes, ainda que a autora se enquadre como consumidora dos serviços ofertados pelo réu, bem como que responsabilidade é objetiva, necessária averiguação se incide na hipótese causa excludente de responsabilidade do fornecedor do serviço, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, *in verbis*:

*"Art. 14. 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. § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:*

*I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;*

*II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro." .*

O cerne da controvérsia reside em esquadrihar se a transação mencionada na prefacial decorreu de culpa exclusiva da apelante ou de falha na prestação de serviços do réu.

A este respeito, se considerar a narrativa inicial, indubitável que a solicitação do Pix foi efetuada por terceiro fraudador, o qual logrou convencer o representante legal da autora de que transações irregulares precisavam ser canceladas.

Neste fragmento, sublinhe-se que a descrição dos fatos é confusa e destoa daquela comunicada à autoridade policial (fls. 29/30).

Na peça de ingresso o autor afirma que (fls. 02):

*"(...)Ocorre que 16/11/2023 o Autor recebeu uma ligação alegando ser da Magazine Luiza comunicando a tentativa de compra suspeita e foi atendido por uma pessoa que lhe*

*informou que estavam agendados vários PIX e um empréstimo na conta corrente do Autor junto a segunda Ré, porém tais informações não eram visíveis ao Autor devido a fraude bancária.*

*Em seguida, informaram que o C6 Bank pertencia ao Bradesco, e mencionaram que ele deveria realizar um PIX com a descrição “cancelamento”, sendo orientado a seguir todos os passos indicados na ligação para evitar maiores prejuízos.”.*

De modo diverso, no boletim de ocorrência noticiou-se que o proprietário da autora recebeu ligação da Magazine Luiza informando a tentativa de compra suspeita. Que **ligou no Alô Bradesco** e informaram que estavam agendados vários Pix e empréstimo, os quais não eram visíveis em razão da burla do *Token* e solicitou fizesse Pix para cancelamento, no valor de **RS.6.000,77**, o que foi feito. Também conta que contratou um empréstimo indesejado para cancelar o empréstimo fraudulento e sabiam os meliantes o saldo da conta do Banco C6 da empresa ré.

Chama atenção o fato que em momento algum o fraudador se identificou como funcionário do réu Banco C6, tampouco que as supostas transações fraudulentas que precisavam ser canceladas teriam sido feitas na conta mantida junto ao requerido.

Ademais, no boletim de ocorrência o proprietário da ré diz que entrou em contato com canal de atendimento do Banco Bradesco (estranho à lide) para efetuar o cancelamento das supostas transações indevidas.

Nesta senda, não ficou esclarecida a relação entre a ligação recebida por pessoa que e passou por preposto da Magazine Luiza, Banco Bradesco e Banco C6 que teria dado credibilidade à narrativa feita pelo golpista a ponto de convencer a demandante a realizar a transferência que se pretende estornar.

Um detalhe: o valor transferido foi de R\$.4.093,16 (fls. 24), porém perante autoridade policial foi dito que o Pix realizado era de R\$.6.000,77 (fls. 30).

Impende consignar que foi colacionado extrato do banco Bradesco, de titularidade do sócio da autora, que revela transferência via Pix no valor de R\$.6.000,77 e empréstimo de R\$.41.000,00 na data dos fatos (fls. 35). Exsurge que, se algo tem a ser reclamado em relação à alegada fraude sofrida, é com o Banco Bradesco, não com o réu C6.

Diante da contradição das alegações da apelante fica afastada inversão do ônus da prova, nos moldes do art. 6º, VIII, do CDC, ante a falta de verossimilhança de suas alegações.

No mais, da análise do conjunto probatório carreado aos autos, em momento algum a demandante viu-se obrigada a realizar a transação ou ocorreu invasão de terceiros ao seu aplicativo bancário.

Na realidade, a apelante, de maneira livre e consciente, realizou a transação contribuindo para a aludida fraude, sem qualquer

participação do requerido.

Sequer foi mencionado, inclusive, que a transferência efetivada destoava do perfil de gastos da empresa autora, o que poderia dar ensejo ao acionamento dos mecanismos de segurança do Banco. Nem mesmo o extrato da aludida conta veio aos autos.

Desse modo, verifica-se ausência de verossimilhança nas alegações autorais que tornou controverso o modo e a razão da transação efetuada.

Veja-se a propósito:

DIREITO CIVIL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. 1. Alegação de golpe praticado por terceiros, possibilitando a terceiro fraudador o acesso a dados bancários da autora, com a realização de operações de transferências bancária via PIX para pessoas desconhecidas da requerente, por sua iniciativa. Falta de cautela da parte autora. Transferências realizadas pela própria requerente e em considerável espaço de tempo, compatíveis com o perfil da cliente. Verossimilhança ausente. Responsabilidade da parte ré não caracterizada (CDC, art. 14, § 3º, II). Precedentes deste Tribunal. 2. Sentença de improcedência mantida. RATIFICAÇÃO DO JULGADO. Hipótese em que a sentença avaliou corretamente os elementos fáticos e jurídicos apresentados pelas partes, dando à causa o justo deslinde necessário. Artigo 252, do Regimento Interno do TJSP. Aplicabilidade. RECURSO NÃO PROVIDO. (Apelação Cível 1023364-66.2023.8.26.0005; Relator



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/09/2024; Data de Registro: 16/09/2024).

AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. Transferências bancárias a suposto golpista ("golpe do pix"). Ausência de falha na prestação dos serviços das instituições financeiras. Inexistência de nexo de causalidade. Culpa exclusiva da autora e de terceiros. Excludente de responsabilidade. Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos. RECURSO NÃO PROVIDO. (Apelação Cível 1000776-30.2022.8.26.0222; Relator: Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 12/05/2023).

Como amplamente demonstrado, os pedidos iniciais devem ser afastados, circunstância que não obsta a perseguição do pleito em face do verdadeiro causador do dano.

Noutro vértice, nenhum reparo comporta a sentença quanto aos honorários fixados, por equidade, em R\$.1.500,00.

Isto porque, o valor da causa é baixo, o que implicaria em arbitramento de honorários aviltantes se utilizado o critério do § 2º, do artigo 85, do CPC, além de a hipótese estar explicitamente esculpida no § 8º, do mesmo *Codex*, que determina que:

*“§ 8º Nas causas em que for inestimável ou irrisório o proveito econômico ou, ainda, quando o valor da causa for*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*muito baixo, o juiz fixará o valor dos honorários por apreciação equitativa, observando o disposto nos incisos do § 2º.* (g.n.).

Logo, confirma-se a bem lançada sentença, na integralidade.

Ante a manutenção do resultado, majoro os honorários advocatícios em favor do patrono de apelado para R\$.2.000,00, nos termos do art. 85, §§ 2º, 8º e 11 do Código de Processo Civil.

*Ex positis*, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, **na parte conhecida**.

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA  
Relatora