



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000176859

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1032420-75.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante GEORGE EDUARDO SALIBY, é apelado BANCO C6 S/A.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U. Sustentou oralmente o advogado Gustavo Azevedo Pessoa, OAB/SP 513.786.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 5 de março de 2026.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1032420-75.2023.8.26.0506

Apelante: George Eduardo Saliby

Apelado: Banco C6 S/A

Comarca: Ribeirão Preto

Juiz(a) de Direito: Dr(a). ISABELA DE SOUZA NUNES FIEL

Voto nº 4.132 mff

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO FALSO LEILÃO. FRAUDE COMETIDA POR TERCEIRO VIA CONTA BANCÁRIA ABERTA COM DOCUMENTO FURTADO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DEVER DE SEGURANÇA NÃO OBSERVADO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. CULPA CONCORRENTE DO CONSUMIDOR. PREJUÍZO MATERIAL QUE DEVE SER IGUALMENTE REPARTIDO ENTRE AS PARTES. PARCIAL PROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por consumidor contra sentença que julgou improcedente ação de reparação por danos materiais e morais em razão de golpe do “falso leilão”.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em: (i) verificar se houve falha na prestação do serviço bancário, apta a ensejar responsabilidade objetiva da instituição financeira por permitir a abertura de conta fraudulenta utilizada em golpe virtual; e (ii) estabelecer se o consumidor concorreu para o resultado danoso, com reflexos na extensão da indenização por dano material.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A instituição financeira responde objetivamente por danos decorrentes de golpe praticado por terceiro, quando comprovada falha na abertura da conta bancária utilizada na fraude, especialmente pela não verificação da autenticidade dos documentos apresentados, nos termos da Resolução BACEN nº 4.753/2019.

4. No caso concreto, a conta utilizada na fraude foi aberta após registro de boletim de ocorrência noticiando a subtração dos documentos utilizados na abertura. A instituição financeira não demonstrou adoção de medidas de verificação adequadas, limitando-se a apresentar “prints” e alegações genéricas, o que evidencia negligência



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

e atrai o dever de indenizar.

5. Contudo, o consumidor também contribuiu para a consumação da fraude, ao efetuar pagamento elevado a pessoa física não vinculada formalmente à empresa supostamente leiloeira, sem realizar diligência mínima para verificar a veracidade do site ou da transação, configurando culpa concorrente.

6. Prejuízo material que deve ser igualmente repartido entre as partes, conforme art. 945 do Código Civil.

7. Em caso de responsabilidade extracontratual, os juros de mora e a correção monetária incidem desde o evento danoso, nos termos das Súmulas 54 e 43 do STJ, com incidência da taxa Selic.

IV. DISPOSITIVO

8. Apelação cível conhecida e parcialmente provida.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VI, e 14; CC, art. 945; Resolução BACEN nº 4.753/2019, art. 2º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 43, 54 e 479, AgInt no AREsp 2.059.743/RJ; TJSP, Apelação Cível 1007146-90.2023.8.26.0577 e Apelação Cível 1012244-81.2020.8.26.0344.

Trata-se de apelação interposta em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou improcedente ação de reparação por danos materiais e morais ajuizada por consumidor em face de instituição bancária por ter sido vítima do golpe do “falso leilão” (fls. 217/220).

Recorre o autor, sustentando que o prejuízo sofrido decorreu de falha na prestação do serviço bancário, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira. Narra que realizou pagamento via PIX, em 24/01/2023, no valor de R\$ 49.445,00, em negociação aparentemente idônea para aquisição de veículo, mas posteriormente constatou tratar-se de fraude. Embora tenha comunicado imediatamente o ocorrido ao seu banco e requerido o bloqueio cautelar, apenas R\$ 203,28 foram recuperados. Alega que o golpe somente foi possível porque o banco apelado foi negligente ao permitir a abertura de conta “fantasma” em nome de terceiro fraudador, sem observar os procedimentos exigidos pela Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Ressalta que o apelado não juntou qualquer documento capaz de comprovar a regularidade da abertura da conta, limitando-se a apresentar meros “prints”, desprovidos de valor probatório,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

inexistindo inclusive contrato de abertura de conta. Destaca, ainda, que a conta foi aberta com documento furtado, fato comprovado por boletim de ocorrência anterior à abertura da conta, o que poderia ter sido facilmente constatado mediante consulta a bancos de dados públicos, conforme impõe a regulamentação do BACEN. Sustenta, assim, evidente falha no dever de segurança, reforçada pela ausência de validação adequada da identidade e pela não exigência de documentos básicos. Afirma ser aplicável o Código de Defesa do Consumidor, com inversão do ônus da prova, pois apenas a instituição financeira detém condições técnicas de demonstrar os procedimentos adotados, sendo vedada a exigência de prova diabólica do consumidor. Invoca a jurisprudência do TJSP e a Súmula 479 do STJ para sustentar a responsabilidade objetiva do banco em casos de fraude decorrente de falha na abertura e fiscalização de contas. Por fim, afasta qualquer culpa do apelante, afirmando ter agido com a diligência esperada do homem médio, inexistindo contribuição para o evento danoso. Requer, assim, o provimento do recurso para reformar a sentença e condenar o banco apelado à restituição integral do valor de R\$ 49.241,72, devidamente atualizado, com juros de mora desde a citação (fls. 223/240).

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 248/259).

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo (fls. 241/243 e 278/281).

Houve oposição ao julgamento virtual pelo autor apelante (fls. 266/267).

É o relatório.

Trata-se de ação de reparação por danos materiais e morais ajuizada por consumidor em face de instituição bancária por ter sido vítima do golpe do “falso leilão”.

Narra a inicial que o autor, ao pesquisar na internet, encontrou um suposto site de leilão de veículos da empresa “Otaviano CR Leilões”, no qual realizou lance para aquisição de um veículo Mitsubishi ASX, ano/modelo 2017/2018, sendo posteriormente informado de que teria arrematado o bem. Em seguida, foi orientado a efetuar o pagamento do lance para conta bancária em nome



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

de Cristiano Freire da Silva, indicado como fiel depositário do veículo, razão pela qual transferiu a quantia de R\$ 49.445,00 para conta vinculada ao banco requerido.

Afirma que, após a realização do pagamento, perdeu contato com a suposta empresa leiloeira, constatando ter sido vítima de fraude. Relata que comunicou imediatamente o ocorrido ao Banco Itaú, requerendo o bloqueio e estorno da transação, tendo sido restituído apenas o valor de R\$ 203,28, remanescendo prejuízo de R\$ 49.241,72.

Sustenta que o dano decorreu de falta de cautela do banco requerido ao permitir a abertura de conta em nome de fraudador e, com base nisso, ajuizou a presente ação visando à condenação da instituição financeira à restituição do valor remanescente, devidamente corrigido.

A ação foi julgada improcedente, o que ensejou a interposição do presente recurso pelo autor.

Cuida-se, na espécie, do denominado “golpe do leilão falso”, modalidade de estelionato na qual terceiros criam páginas eletrônicas que simulam sites de leiloeiras idôneas, induzindo a vítima a acreditar no arremate de determinado bem e a realizar o pagamento por meio de instrumentos típicos de operações bancárias, como PIX ou TED.

A controvérsia recursal cinge-se à verificação da existência ou não de falha na prestação do serviço bancário pelo recorrido, banco digital, notadamente quanto ao cumprimento do dever de segurança no procedimento de abertura da conta posteriormente utilizada pelos estelionatários.

Como é cediço, a Resolução nº 4.753/2019 do Banco Central do Brasil (BACEN) impõe às instituições financeiras a adoção de procedimentos rigorosos de verificação, validação e qualificação dos titulares das contas, que, se não cumpridos, configuram falha na prestação do serviço e ensejam responsabilidade do banco.

A jurisprudência desta C. Corte tem reconhecido que a responsabilidade das instituições financeiras em casos de golpes do falso leilão é objetiva, baseada no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), quando há falha na prestação dos serviços, especialmente na abertura e fiscalização das



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

contas bancárias utilizadas para a fraude.

No caso concreto, embora o recorrido administre suas operações de forma integralmente digital, verifica-se que não se desincumbiu satisfatoriamente do ônus de demonstrar a regularidade do procedimento de abertura da conta bancária utilizada na fraude.

Com efeito, a conta em nome de Cristiano Freire da Silva foi aberta em 28/04/2022, mediante apresentação de CNH e *selfie*, alegando o banco que os dados teriam sido submetidos às análises internas de segurança, com utilização de bases públicas e privadas, sem indicação de qualquer indício de fraude à época.

Todavia, o conjunto probatório revela circunstância relevante que fragiliza a tese defensiva.

Consta dos autos boletim de ocorrência lavrado em 15/07/2021 pelo verdadeiro Cristiano Freire da Silva, portanto em data anterior à abertura da conta, no qual relata ter sido vítima de golpe, com a subtração e uso indevido de seus documentos, inclusive a imagem de sua CNH. Tal documento evidencia que a identidade utilizada para a abertura da conta já se encontrava comprometida antes mesmo do início do relacionamento bancário.

Desse modo, era exigível da instituição financeira, no exercício de atividade de risco e altamente lucrativa, a adoção de diligência mínima apta a detectar a ocorrência de fraude de identidade, especialmente mediante consulta a bancos de dados públicos, providência expressamente prevista no artigo 2º da Resolução 4.753/19 do BACEN (*“As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de depósitos, devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado”*).

A omissão nesse dever permitiu a abertura de conta fraudulenta, que serviu de instrumento para a prática do estelionato que vitimou o



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

apelante, em violação à regulamentação do Banco Central.

Restando caracterizada a falha no dever de segurança do banco recorrido, configura-se o defeito na prestação do serviço, atraindo a incidência da responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC e na Súmula 479 do STJ. A fraude, no caso, insere-se no âmbito do fortuito interno da atividade bancária, não podendo ser integralmente transferida ao consumidor, que também foi vítima da atuação criminosa.

Lado outro, restou demonstrada a contribuição do autor para o prejuízo sofrido, pois acessou o site sem maiores diligências, contribuindo de forma relevante para a consumação do golpe.

Ainda que o site e os documentos apresentados ostentassem aparência de veracidade, incumbia ao demandante adotar cautelas mínimas, especialmente quanto à idoneidade do certame, à efetiva existência do veículo e à titularidade ou autorização para sua alienação, o que não se verificou no caso concreto. Ademais, embora o suposto leilão fosse atribuído à empresa Otaviano CR Leilões (fls. 29), o pagamento foi efetuado em favor de pessoa física diversa, Cristiano Freire da Silva (fls. 31), circunstância que, por si só, **deveria ter despertado expressivo alerta ao autor.**

Desta forma, imperioso reconhecer que houve culpa concorrente, eis que o autor deixou de atuar com a esperada cautela ao efetuar o negócio e o banco réu também não ofereceu a segurança esperada, ao permitir o uso de conta corrente em sua carteira para a prática de fraude.

Nesse sentido decisão recente desta Turma Julgadora:

“Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Apelação cível. Golpe do falso leilão. Instituições de pagamento que não comprovaram a regularidade do procedimento de abertura das contas utilizadas para o golpe. Culpa concorrente. Prejuízo material que deve ser igualmente repartido entre as partes. Parcial provimento. (...) 4. Instituições de pagamento que permitiram a abertura de contas correntes sem a adoção de 'procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado' (art. 2º da Resolução 4.753/19 do BACEN), o que importa na sua responsabilidade concorrente. 5. Culpa concorrente. Os autores deixaram de atuar com a esperada cautela ao efetuar os negócios. Além do afastamento do pedido de indenização pelo dano moral, a falta de zelo dos autores também deve refletir na repartição do prejuízo sofrido, nos termos do artigo 945 do Código Civil. Dano material que deverá ser suportado pelas partes em igual proporção. 6. Juros de mora contados do evento danoso, na forma do art. 398 do CC e da Súmula 54 do STJ. IV. Dispositivo 7. Apelações cíveis conhecidas e parcialmente providas. _____ Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, § 3º, II; CC, art. 398 e 945; Resolução 4.753/19 do BACEN, art. 2º. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 43 e 54. TJSP, Apelação Cível nº 1012244-81.2020.8.26.0344.” (TJSP; Apelação Cível 1007146-90.2023.8.26.0577; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de São José dos Campos - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/09/2025; Data de Registro: 04/09/2025).

Por conseguinte, a constatação da culpa concorrente tem como consequência a repartição do prejuízo sofrido, nos termos do artigo 945 do Código Civil (“*Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano*”).

Assim, o banco deve indenizar 50% do valor pago, deduzido o restituído (R\$ 49.241,72), ou seja, R\$ 24.620,86, corrigidos monetariamente desde o evento danoso (24/01/2023) e acrescidos de juros de mora desde a mesma data, nos termos das Súmulas 43 e 54 do STJ, aplicando-se a Taxa Selic como índice único de correção e juros, vedada a cumulação com qualquer outro índice, nos termos da jurisprudência atual do STJ (AgInt no AREsp 2.059.743/RJ).

A respeito, confira-se acórdão desta Turma I do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

“APELAÇÃO DO CORRÉU BRADESCO - Golpe do falso leilão – Autor supostamente arrematou veículos em leilão, efetuando o pagamento dos preços na modalidade TED – Quantias direcionadas para as contas dos fraudadores, que também integram esta lide, mantidas junto ao corréu – Ilegitimidade passiva afastada – Instituição financeira não demonstra a regularidade na abertura das contas em nome dos golpistas – Resolução nº 4.753/19, do BACEN – Desídia da casa bancária que importa reconhecer a falha na prestação dos serviços bancários – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Súmula nº 479, do E. STJ - Não obstante, falta de cautela mínima do autor ao realizar o pagamento sem maiores verificações acerca da idoneidade do certame – Culpa concorrente - Prejuízo material que deve ser partilhado entre todas as partes – RECURSO PROVIDO EM PARTE, a fim de limitar a reparação do dano material à metade da quantia subtraída do autor.” (TJSP; Apelação Cível 1012244-81.2020.8.26.0344; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Marília - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2024; Data de Registro: 29/11/2024).

Ante o exposto, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, condenando o réu ao pagamento de R\$ 24.620,86, corrigidos monetariamente desde o evento danoso (24/01/2023) e acrescidos de juros de mora desde a mesma data, nos termos das Súmulas 43 e 54 do STJ, aplicando-se a Taxa Selic como índice único de correção e juros, vedada a cumulação com qualquer outro índice, nos termos da jurisprudência atual do STJ (AgInt no AREsp 2.059.743/RJ), e diante da sucumbência recíproca, impõe-se o rateio das despesas processuais, na forma do art. 86 do Código de Processo Civil, inclusive honorários advocatícios, ora fixados em 10% (dez por cento) do valor da condenação para cada parte, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.

Regina Aparecida Caro Gonçalves
Relatora