



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000253830**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1036856-34.2022.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que são apelantes VALERIA CRISTINA DA SILVA, DENIS LIDA DA SILVA e MARCOS VINICIUS DIAS DA SILVA, são apelados BANCO INBURSA S.A. e BANCO C6 CONSIGNADO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E WALTER FONSECA.

São Paulo, 23 de março de 2026.

**CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1036856-34.2022.8.26.0564

COMARCA DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

APELANTES: VALÉRIA CRISTINA DA SILVA, DENIS LIMA DA SILVA e  
MARCOS VINICIUS DIAS DA SILVA

APELADO: BANCO C6 CONSIGNADO S/A

JUÍZA: CARLO MAZZA BRITTO MELFI

**Voto nº 3139**

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de improcedência. Recurso dos autores. Fraude verificada. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Autor vítima de “golpe do falso funcionário”. Consumidor lesado por fraude perpetrada mediante ligação telefônica, por suposto preposto do réu. Aprovação de operação manifestamente fraudulenta, que deveria ter despertado a atenção da instituição financeira. Teoria da confiança e justa expectativa do consumidor. Falha na prestação do serviço caracterizada. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras. Súmula nº 479 do STJ. Danos morais, no entanto, não configurados. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido, com redistribuição do ônus sucumbencial.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 499/502 dos autos da *ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c repetição in débito reparação de danos materiais e morais e pedido de tutela provisória de urgência e evidência*<sup>1</sup> ajuizada por JOVENAL DIAS DA SILVA em face de BANCO C6 CONSIGNADO S/A, em que ora figuram como autores VALÉRIA CRISTINA DA SILVA, DENIS LIMA DA SILVA e MARCOS VINICIUS DIAS DA SILVA (cf. despacho de fls. 281), por meio da qual o MM. Juiz julgou improcedente o pedido inicial, nos seguintes termos:

“(…)

Ante ao exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido, na

---

<sup>11</sup> R\$ 51.979,20 em dezembro de 2022.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*forma do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Diante da sucumbência, condeno os herdeiros habilitados (p. 281) a arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 10% do valor da causa (art. 85, §2º, do CPC), observando-se a suspensão da exigibilidade de tais verbas em decorrência da gratuidade do processo deferida.  
P.R.I”*

Recorrem os autores (fls. 505/515).

Recurso tempestivo e dispensado do preparo (gratuidade deferida às fls. 299) e respondido (fls. 517/549).

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO.

O recurso não comporta provimento.

De acordo com o relatório da sentença, que se adota, os autores alegaram, na inicial, que Jovenal, falecido, “*foi abordado pelo requerido, para proceder a portabilidade do empréstimo consignado que possui, junto ao banco Daycoval e foi alertado que a dívida seria quitada. Sem desconfiar de qualquer ilicitude, o requerente enviou por meio de um link seus documentos pessoais e fotografia. Em 28/09/2022, o autor percebeu que havia sido realizado um depósito em sua conta bancária no valor de R\$ 8.373,85. Na mesma data, o requerente entrou em contato com o requerido, avisando que não tinha solicitado qualquer empréstimo e lhe foram enviados, pelo requerido, os dados bancários para fazer a devolução do dinheiro (Gerente Átila Flaison Ferreira Rocha, Banco 336, Conta 212851420, Chave pix 48.047.339/0001-70 e CNPJ 48.047.339/0001). Após a devolução do dinheiro, o requerente, desde o dia 03/10/2022, buscou contato na mesma conta de whatsapp, não obtendo resposta, quando notou que se tratava de um golpe. Após, foi realizado um empréstimo em seu nome no total de R\$ 49.686,00, a ser pago em 84 vezes no valor de R\$ 764,40, com desconto realizado direto em seu benefício previdenciário de nº 189.210.492-7. Requereu a concessão da tutela de urgência para cancelar os descontos de sua conta corrente. Além disso, requereu que a dívida fosse declarada inexistente, o pagamento a título de danos materiais no valor de R\$ 2.293,20 e danos morais no valor de R\$ 49.686,00 (p. 01/16)”*.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Após contestação, com documentos (fls. 61/216), réplica (fls. 304/315) e especificação de provas (fls. 320/321, 322/323 e 324/326) sobreveio a r. Sentença de improcedência, entendendo o MM. Juiz que

“(…)

*Ao examinar os autos, verifica-se que o contrato de empréstimo consignado firmado com o banco réu, bem como a transferência dos valores para a conta do autor, ocorreram dias após o requerente ter compartilhado seus dados pessoais para a realização de uma suposta portabilidade do empréstimo, conforme alegado inicialmente. Ademais, conforme demonstrado nas p. 37/41, o autor transferiu ao fraudador o valor do empréstimo consignado, de forma a se consumir o estratagema fraudulento.*

*Como explicou o banco requerido, as transações ocorreram de maneira regular, com o uso adequado de documentos pessoais, senha e regular reconhecimento facial. De outro lado, segundo o autor, os criminosos possuíam acesso às suas informações pessoais e obtiveram os documentos por meio de conversas em aplicativo Whatsapp, como facilmente se percebe das conversas juntadas aos autos.*

*Infelizmente, é certo que foi vítima do chamado "golpe do falso funcionário", pelo qual os criminosos, num primeiro momento, obtêm determinadas informações pessoais, no mais das vezes mediante invasão de dispositivos eletrônicas de menor proteção. Depois, por não serem capazes de violar os sistemas bancários, entram em contato com a vítima, aparentando relação de confiança, para obter os dados necessários à fraude. Só então, mediante obtenção da senha ou do acesso a sistema de informática com o consentimento da vítima, conseguem remeter a terceiros os valores em conta.*

*Na hipótese, se observados os documentos e conversas entre o falecido Jovenal e o fraudador, em p. 27, foram solicitados ao autor todos os documentos pessoais e link para fins de quitação de empréstimos, deixando-se claro que caberia obter fotografia para reconhecimento facial, de forma a ficar evidente que o fraudador não possuía inicialmente todos os documentos necessários para completar a fraude. Ele se valeu de engenharia social, não apenas para obter o dinheiro do empréstimo posteriormente, mas também para conseguir a documentação que propiciou a própria contratação. Foi assim que o autor recebeu os valores do empréstimo*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*contrato por sua própria colaboração e, depois, ainda transferiu os valores ao criminoso, sem que houvesse absolutamente qualquer falha pela instituição financeira.*

*Não há como cogitar em falha dos sistemas bancários, diante da pouca diligência da vítima, que se deixou enganar e da ação exclusiva de terceiro, sem relação com os sistemas bancários de segurança. Uma vez excluído o nexo causal entre os danos causados e alguma prestação anômala dos serviços bancários, que não ocorreu, afastada está a responsabilidade objetiva.*

*Quanto à discussão relacionada a fatos posteriores, a envolver uma suposta portabilidade para terceira instituição financeira no curso do processo (p. 324/326), além de se tratar de situação não contemplada na petição inicial, decorreria de prática executada por outro banco, que em tese, poderia ser impugnada pelas vias próprias. (...)"*

Insurgem-se os autores argumentando, em síntese, que *“O recorrido, não fora capaz de demonstrar a regularidade da contratação, sendo insuficiente a alegação de que a recorrente enviou cópia de eu documento pessoal e uma selfie, pois é de conhecimento que marginais, de uma forma ou outra, conseguem acesso a documentos pessoais de terceiros e que eles se valem das mais criativas e variadas artimanhas para obtenção da biometria facial de suas vítimas. A utilização de fotografias extraídas de rede social de pessoas, que são alvos dos golpes ou o emprego de artifícios mais elaborados, como o marginal se passar por funcionário de um banco e ofertar outro produto (cartão de crédito, por exemplo), e, a pretexto de concluir a suposta contratação, solicitar o reconhecimento do rosto da vítima e, assim, obter os dados necessários para contratar o empréstimo em nome dela”*. Afirmam que *“o comprovante de transferência de fls. 65, está datado de 27/09/2022, e o horário as 16:33 minutos, horário incomum nas instituições bancárias, para realização de transferência desta natureza”*. Sustentam tratar-se de responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos da Súmula 479 do STJ. Requerem o provimento do recurso para *“condenando o recorrido, nos pleitos iniciais, declarando a dívida inexistente, tendo em vista não ter sido contraída pelo espólio recorrente, bem como arcar com pagamento de indenização dano moral e material, e honorários no percentual de 15%”*.

O recurso comporta parcial provimento.

A lide versa sobre relação de consumo (artigos 2º e 3º



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do CDC), estabelecendo a lei o dever do fornecedor se pautar com diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor art. 6º inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º inc. VIII).

Assim, dentro da sistemática trazida pela lei, a ação delituosa de terceira pessoa que se utiliza, fraudulentamente, de dados ou documentos do consumidor não é capaz de excluir a responsabilidade da instituição ré, que, descurando-se de seu cuidado objetivo, agiu culposamente ao não empregar os cuidados de fiscalização devidos para garantir a segurança no fornecimento de seu serviço.

Diante das fraudes que se repetem dia a dia, e da necessidade de as fornecedoras prestarem serviços adequados e seguros, cumpre-lhes dotar seu empreendimento de equipamentos e sistemas seguros e adequados para prevenir danos. Se o requerido não consegue equipar-se e aparelhar seu empreendimento para operar em atividade tão competitiva e arriscada e oferece serviços deficientes, assume a obrigação de arcar com os prejuízos daí decorrentes.

No caso concreto, a fraude constatada, cuja ocorrência é incontroversa, insere-se no risco inerente à atividade econômica do réu, não elidindo sua responsabilidade pelos danos advindos à autora.

A respeito, válido trazer à baila o entendimento sumulado pelo C. STJ na Súmula 479:

*“SÚMULA 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.*

Imediatamente após a percepção da fraude, o falecido Jovenal lavrou boletim de ocorrência (fls. 20/21), ocasião em que narrou à autoridade policial que:

*“(…)  
Foi cometida por contato telefônico. O suspeito Atila fez um empréstimo pelo INSS através de meu nome, sendo*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*transferido para a conta dele no C6bank. Esse empréstimo não foi autorizado por mim, ele entrou em contato por telefone dizendo ser do banco e pedindo o extorno do valor, já que eu não havia pedido. E sendo devolvido para a conta do mesmo. No mesmo instante percebendo o que poderia ser, entrei em contato com o banco para bloqueio de valor. Só que já tinha sido aplicado o golpe. Feito várias tentativas de entrar em contato e o mesmo sumiu. (...)"*

De forma a corroborar aos fatos acima mencionados, foram juntados *prints* de *whatsapp* (fls. 25/53) que conferiam verossimilhança às alegações. Trata-se, pois, de circunstâncias que conferiram veracidade ao procedimento então dirigido pelo fraudador, que ensejaram a enganosa percepção da realidade pelo autor.

Na sequência, foi realizada transferência TED no valor de R\$ 8.373,85 em 28/09/2022 (cf. fls. 23), no dia seguinte ao recebimento dos valores (fls. 109), corroborando a boa-fé do consumidor em proceder à devolução da quantia.

Embora o consumidor tenha fornecido documentos pessoais e fotografia aos criminosos, verifica-se que os sistemas do réu não foram capazes de detectar a fraude perpetrada. Com efeito, os sistemas permitiram que terceiros utilizassem de informações obtidas junto com a vítima para contratar empréstimo consignado em seu nome, o que evidencia a falha na prestação dos serviços.

Com efeito, era de se esperar maior cautela do banco ao permitir a transação em tela, não sendo admissível que a mera utilização de fotografia e/ou envio de link para a vítima seja suficiente para a realização da operação. A respeito, a instituição financeira não produziu prova suficiente nos autos, deixando de demonstrar que no momento da autorização da transação tenha procedido com o mínimo de diligência para a concessão do crédito ao autor.

Ademais, devidamente intimadas para especificar provas (fls. 317), as partes manifestaram desinteresse (cf. petições de fls. 320/321, 322/323 e 324/326).

Nesse contexto, a conduta de Jovenal ao fornecer



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

documentos pessoais, ao seguir as orientações telefônicas recebidas do falso preposto do réu, não basta para configurar fato exclusivo da vítima a excluir a responsabilidade da instituição financeira (art. 14, §3º, II, CDC), nem mesmo culpa concorrente - inferindo-se a falha na prestação do serviço, porque deixou o banco de tomar as cautelas necessárias, advindo a violação de um dever contratualmente assumido, de gerir e garantir a segurança do sistema bancário a seus clientes.

A fraude verificada, como já dito, insere-se no risco inerente à atividade econômica do requerido, por se tratar de instituição bancária, não elidindo a responsabilidade desta pelos danos advindos ao consumidor, à luz da teoria do risco profissional, nos termos do art. 927, parágrafo único, do Código Civil.

Nesse sentido, os precedentes:

***APELAÇÃO – FRAUDE BANCÁRIA – GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO - PAGAMENTOS ELETRÔNICOS DE VALORES ELEVADOS REALIZADOS POR TERCEIROS – RELAÇÃO CONSUMERISTA. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE – Matéria não debatida na origem – Inovação Recursal. DEVER DE SEGURANÇA – As instituições bancárias devem zelar pela segurança das transações, respondendo de forma objetiva por fraudes praticadas por terceiros – Súmula 479 do C. STJ. Autor alega que recebeu telefonema de suposta gerente do banco, que detinha seus dados e informações bancárias, contato que resulta em transações não autorizadas na conta da parte autora que somam R\$ 249.223,00 realizados em sequência, num único dia, em valores incompatíveis com o seu perfil bancário – Réu não comprova a regularidade das transações impugnadas – Restituição mantida. RECURSO CONHECIDO EM PARTE E NA PARTE CONHECIDA, DESPROVIDO.***

(TJSP; Apelação Cível 1017889-57.2023.8.26.0320; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Limeira - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/11/2024; Data de Registro: 04/11/2024 – destaques nossos)

***APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais. Bancários. Sentença***



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*de Improcedência. Insurgência da Autora. Golpe do falso funcionário. Terceiro que se utilizou do canal de atendimento do próprio Banco Réu para efetuar transações financeiras fraudulentas. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Exegese da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça. Instituição Financeira Requerida que não se desincumbiu do seu ônus probatório. Inteligência do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Banco não comprovou a regularidade das operações bancárias impugnadas. Transferências sucessivas de vultosas quantias, as quais fogem do perfil financeiro da Empresa. Falha na prestação de serviços evidenciada. Responsabilidade objetiva. Inteligência do artigo 14 e § 1º, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. Danos materiais devidos. Ação procedente. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000686-58.2023.8.26.0037; Relator (a): Penna Machado; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/04/2024; Data de Registro: 12/04/2024 – destaques nossos)*

**GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO.** Indenizatória. Relação de consumo. Aplicação do CDC. Ilegitimidade passiva. Inocorrência. Ausência de litisconsórcio necessário. Impossibilidade de denúncia da lide nas relações de consumo. Inteligência do art.88, do CDC. **Falha na prestação de serviço que não foi elidida, nos termos do artigo 14, § 3º, I e II, do CDC. Responsabilidade civil do apelante evidenciada. Teoria do risco. Fortuito interno. Danos materiais configurados. Réu que não trouxe contraprova apta a infirmar o alegado pela autora. Dicção do art. 373, II, do CPC. Operações realizadas na conta da apelada que fugiam a seu perfil. Precedentes desta Corte de Justiça. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.** (TJSP; Apelação Cível 1016045-38.2021.8.26.0451; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracicaba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/08/2023; Data de Registro: 14/08/2023 – destaques nossos)

**APELAÇÃO CÍVEL.** Contrato bancário. "Ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com indenização por danos materiais e morais". **"Golpe do falso funcionário".** Sentença de Improcedência. **Inconformismo da Empresa Autora.** Acolhimento em parte. Pedido de Justiça Gratuita prejudicado, ante o efetivo recolhimento das custas.. Preliminar de nulidade do Julgado afastada. Atendimento ao disposto nos artigos 93, IX, da Constituição Federal e 489, II do Código de Processo Civil. Terceiro que se

*utilizou do canal de atendimento do próprio Banco Réu para efetuar transações financeiras fraudulentas. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Exegese da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça. Instituição Financeira Requerida que não se desincumbiu do seu ônus probatório. Inteligência do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Banco não comprovou a regularidade das operações bancárias impugnadas. Transferências sucessivas de vultosas quantias, as quais fogem do perfil financeiro da Empresa. Falha na prestação de serviços evidenciada. Responsabilidade objetiva. Inteligência do artigo 14 e § 1º, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. Inexigibilidade e devolução de valores indevidamente transferidos. Danos morais não configurados. Mero dissabor inerente à vida empresarial. Inversão da sucumbência, nos termos do artigo 85, parágrafos 2ª e 11 do Código de Processo Civil. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO EM PARTE para declarar a inexigibilidade dos débitos mencionados na Inicial, bem como condenar o Banco Réu à restituição, na forma simples, do importe de R\$ 75.202,25, com correção monetária a partir dos respectivos desembolsos e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação. Ante a sucumbência em maior parte, condena-se o Banco Requerido ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 12% do valor da condenação.*

(TJSP; Apelação Cível 1116923-54.2021.8.26.0100; Relator (a): Penna Machado; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 20ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/05/2023; Data de Registro: 11/05/2023 – destaques nossos)

*INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Parcial procedência. Apelo do réu. Movimentação fraudulenta em conta mantida pela autora em plataforma de e-commerce. Operação fora do perfil do correntista. Falha na prestação do serviço. Excludentes de responsabilidade civil não verificadas. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Teoria do risco integral, com base no art. 927 do CC. Fortuito interno (Súmula 479 do STJ). Confirmado o dever de pagar indenização pelo dano material sofrido. Danos morais. Não configurados. Ausência de ofensa à honra objetiva da autora (pessoa jurídica). Sentença reformada. Sucumbência recíproca. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.*

(TJSP; Apelação Cível 1001660-82.2024.8.26.0224; Relator (a): Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 6ª Vara Cível; Data do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Julgamento: 06/03/2025; Data de Registro: 06/03/2025 –  
destaques nossos)

Assim, demonstrado que a fraude de que o falecido foi vítima se deu por falha de serviço do réu, de rigor a responsabilização da instituição financeira pelo cancelamento da contratação e devolução das parcelas descontadas do benefício de Juvenal, com juros e correção monetária a partir do evento danoso (Súmula 54 do STJ), uma vez que a lide foi resolvida à luz da responsabilidade extracontratual.

Não fazem jus, porém, os autores à indenização por dano moral. As circunstâncias fáticas denotaram mero dissabor, insuficiente para configurar os danos morais. Isso porque não houve indicação de maiores consequências, senão aborrecimento decorrente do próprio fato, que resta inconfundível com situação constrangedora e vexatória.

Ante o exposto, por meu voto, dou parcial provimento ao recurso, para determinar o cancelamento da contratação e a devolução das quantias pagas pelo falecido, nos termos da fundamentação.

Em razão da sucumbência recíproca, condeno os autores ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais e fixo os honorários advocatícios em 10% do proveito econômico obtido pelo banco réu (valor pretendido a título de indenização por danos morais), observada a gratuidade de justiça. Por sua vez, condeno o requerido ao pagamento de 50% das despesas processuais e honorários advocatícios em 10% do valor da condenação (art. 85, §2º, do CPC).

**CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO**

**Relatora**