



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000018425**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001188-94.2025.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante ROSANGELA ARAÚJO DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO C6 S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente), MARIA SALETE CORRÊA DIAS E LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI.

São Paulo, 27 de janeiro de 2026.

**ROBERTO MAIA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. GOLPE DO PRESENTE DE ANIVERSÁRIO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELO DA PARTE AUTORA. PARCIAL PROVIMENTO.

I. Caso em Exame

Ação declaratória e indenizatória alegando fraude conhecida como "golpe do presente de aniversário", resultando em transações não autorizadas. A autora busca a declaração de inexistência dos débitos, restituição em dobro dos valores e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade civil da instituição financeira por transações fraudulentas realizadas na conta da autora, considerando a alegada falha na prestação de serviços e a aplicação do Código de Defesa do Consumidor.

III. Razões de Decidir

3. A relação entre as partes é de consumo, aplicando-se a responsabilidade objetiva do fornecedor por falhas na prestação de serviços, conforme art. 14 do CDC.

4. A instituição financeira não demonstrou a adoção de mecanismos eficazes de prevenção e detecção de fraudes, não afastando sua responsabilidade objetiva. Transações realizadas em sequência, com diferença de poucos minutos e totalizaram valor expressivo, destoando do histórico de gastos da autora.

5. Dano moral negado, ante a culpa concorrente da autora.

IV. Dispositivo e Tese

6. Recurso parcialmente provido para declarar a inexigibilidade da dívida, negado o dano moral.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras abrange falhas na segurança dos serviços prestados. 2. A inversão do ônus da prova é aplicável em casos de verossimilhança das alegações e hipossuficiência do consumidor.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º; art. 42, parágrafo único; art. 6º, VIII.

Código de Processo Civil, art. 373, II; art. 487, I.

Resolução CMN 4968/2021, art. 5º.

Jurisprudência Citada:

STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 12.09.2023.

TJSP, Apelação Cível 1044011-94.2023.8.26.0001, Rel. Sergio Gomes, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 05.11.2025.

**VOTO nº 35512**

### **RELATÓRIO:**

Trata-se de ação declaratória e indenizatória ajuizada por *Rosângela Araújo de Oliveira* em face de *Banco C6 S.A.*. A parte autora narrou na inicial que: (a) é titular da conta bancária nº 3242121-4 da instituição ré; (b) em 11 de janeiro de 2024, foi vítima de fraude, popularmente conhecida como “golpe do presente de aniversário”, ocasião em que um entregador a induziu a realizar pagamento de R\$ 5,99 em maquineta de cartão supostamente adulterada; (c) após o contato com o fraudador, foram efetuadas transações fraudulentas totalizando R\$ 4.499,00, sendo R\$ 1.000,00 debitados diretamente da conta corrente e R\$ 3.499,00 lançados em seu cartão de crédito; (d) comunicou o fato à instituição financeira e registrou boletim de ocorrência, contudo, a ré recusou-se a estornar os valores, sob alegação de legitimidade das operações. Requereu, liminarmente, a suspensão das cobranças. Ao final, postulou a declaração de inexistência dos débitos impugnados, a restituição em dobro dos valores subtraídos indevidamente e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00. Atribuiu à causa o valor de R\$ 23.998,00.

Sobreveio r. sentença a fls. 222/226, julgando improcedentes os pedidos formulados, sob o fundamento de que os elementos de prova apontam para a culpa exclusiva da vítima, configurando excludente de responsabilidade nos termos do art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor. Em razão disso, revogou-se a tutela de urgência anteriormente concedida e extinguiu-se o feito com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil. Honorários fixados em 10% sobre o valor da causa (atribuído em R\$ 23.998,00 – fls. 07).

Inconformada, a parte autora interpõe o presente recurso de apelação argumentando (fls. 230/240), em resumo, que: (a)

houve falha na prestação do serviço por parte da instituição financeira, que não adotou mecanismos eficazes de detecção e prevenção de fraude, especialmente diante de movimentações atípicas e incompatíveis com o perfil da autora; (b) o banco responde objetivamente pelos danos causados por fraudes externas, por força do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ; (c) a sentença desconsiderou a hipossuficiência da autora, deixando de inverter o ônus da prova; (d) o dano moral, no caso, é *in re ipsa* e decorre da falha na segurança dos serviços bancários; (e) faz jus à restituição em dobro dos valores, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC. Requer, ao final, o provimento do recurso para a reforma integral da sentença recorrida, com a procedência dos pedidos formulados na inicial.

Houve apresentação de contrarrazões (fls. 244/256).

### **FUNDAMENTAÇÃO:**

*Ab initio*, observa-se que o recurso é tempestivo e isento de preparo por ser a apelante beneficiária da gratuidade da justiça (fls. 31).

A controvérsia diz respeito à responsabilidade civil da instituição financeira, ora apelada, em razão da ocorrência de transações bancárias não reconhecidas pela autora, ora apelante, as quais teriam sido realizadas mediante fraude conhecida como “golpe do presente de aniversário”, situação em que a consumidora foi induzida a inserir sua senha pessoal em equipamento adulterado, ocasionando o débito de R\$ 1.000,00 de sua conta corrente e o lançamento de R\$ 3.499,00 no cartão de crédito.

Na hipótese do presente caso, a autora trouxe prova documental que atesta ter sido vítima de golpe, ocasião em que forneceu seu cartão e inseriu a senha pessoal em máquina adulterada, fato



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

posteriormente comunicado ao banco apelado, acompanhado de boletim de ocorrência (fls. 09/30). O ponto nodal da controvérsia, portanto, está em determinar se houve falha na prestação dos serviços por parte da instituição financeira, ensejadora de responsabilização objetiva.

Pois bem.

A relação jurídica estabelecida entre as partes está inserida no âmbito das relações de consumo, conforme se extrai da Súmula nº 297 do C. STJ:

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

Com isso, aplicável o disposto no art. 14 do CDC, que estabelece a responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviço por defeitos relativos à prestação destes.

Denota-se que a autora não obrou com culpa exclusiva. Não se pode afastar a responsabilidade da parte ré em zelar pela segurança das operações financeiras de seus clientes.

No presente caso, os documentos revelam que as transações: **(i)** foram realizadas em sequência, com diferença de poucos minutos; **(ii)** totalizaram valor expressivo (R\$ 4.499,00), destoando do histórico da autora, conforme se extrai de sua argumentação recursal; **(iii)** não foram precedidas de qualquer mecanismo de contenção, validação ou comunicação por parte do banco.

Com isso, impõe-se à instituição financeira o ônus de provar a existência de fatos impeditivos, modificativos e extintivos do direito da autora (art. 373, II, do CPC c.c. art. 6º, VIII, do CDC).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Acrescente-se, ainda, que a inversão do ônus da prova, prevista no art. 6º, inciso VIII, do CDC, deve ser aplicada, diante da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência da consumidora em relação à parte ré. A apelada, por sua vez, limitou-se a sustentar a regularidade das transações com base no uso da senha, sem apresentar qualquer relatório técnico ou indício concreto de que seus sistemas antifraude foram acionados ou de que as movimentações se enquadravam no perfil da autora.

Ademais, vale destacar a Resolução CMN 4968/2021 que, em seu artigo 5º, dispõe que as instituições financeiras devem promover mecanismos de controle interno, atentando especificamente a aspectos relacionados à "identificação e à avaliação de riscos" (inciso II), incluindo a "análise do potencial de ocorrência de fraudes nas atividades desenvolvidas em todos os níveis de negócios" (alínea "d"), além de "controles para prevenção, detecção, investigação e correção de fraudes" (inciso III, alínea "k").

A esse respeito, confira-se julgado do C. Superior Tribunal de Justiça:

*CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em*

*decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta-corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado. (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023 – **sem destaques no original**).*

Neste sentido já se manifestou este E. Tribunal de Justiça em caso semelhante, *in verbis*:

*APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA - "GOLPE DO FALSO PRESENTE" OU "GOLPE DO ENTREGADOR" - TRANSAÇÕES*

*CONSECUTIVAS COM CARTÃO DE CRÉDITO, TOTALIZANDO IMPORTE SUPERIOR A R\$ 15.000,00 - ALEGAÇÃO DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA - IRRESIGNAÇÃO DO BANCO. 1. CASO CONCRETO - Autora abordada por motoboy, o qual lhe afirmou estar entregando uma surpresa de aniversário - Falsa entrega condicionada ao pagamento de R\$ 9,90, a título de frete - Diversas tentativas de pagamento em máquina de cartões adulterada - Transações concretizadas no total de R\$ 15.199,99 e cobradas da autora nas faturas seguintes, sem suspensão, apesar da reclamação administrativa formulada na mesma data do ocorrido - Posterior negativação - Pretensão autoral baseada nas alegações de falha de segurança e de ausência de verificação do perfil da transação - Sentença reconhecendo a nulidade das operações e condenando a requerida no pagamento de R\$ 6.000,00 a título de indenização por danos morais. 2. LEGITIMIDADE PASSIVA - Banco é o fornecedor do serviço bancário - Legitimidade que deve ser apurada de acordo com os fatos descritos na inicial, na qual houve imputação de responsabilidade pela fraude bancária - Aplicação da teoria da asserção - Jurisprudência. 3. RESPONSABILIDADE - **Relação de consumo - Falha na prestação do serviço evidenciada na ausência de análise, pelo fornecedor, sobre a natureza, o valor e o perfil das transações discutidas, bem como na não adoção de mecanismos preventivos (suspensão ou bloqueio do cartão) ou repressivos (cancelamento das transações contestadas) - Adoção da tese fixada pelo STJ no REsp***

2.052.228/DF - Resolução CMN 4968/2021, que trata da obrigação dos bancos quanto à adoção de controles para prevenção, investigação e correção de fraudes - **Lesão sofrida pela autora que foi viabilizada pela vulnerabilidade dos mecanismos tecnológicos do banco, do qual se esperava máxima cautela na liberação de transações em circunstâncias suspeitas - Requerido, mesmo informado acerca dos fatos na data do ocorrido, não prestou suporte adequado e lançou cobranças nas faturas do cartão da autora, ignorando a contestação regularmente formalizada - Fortuito interno (Súmula 479 do STJ) - Responsabilidade objetiva - Jurisprudência.** 4. DANOS MATERIAIS - Cancelamento das transações que deve acarretar a restituição dos valores eventualmente pagos pela autora nas faturas dos meses seguintes - Inexigibilidade, também, de qualquer cobrança a título de encargos, multas e afins - Condenação mantida. 5. DANOS MORAIS - Condenação da requerida ao pagamento de R\$ 6.000,00 em favor da autora - Prejuízos extrapatrimoniais evidenciados na hipótese concreta - Significativo comprometimento da tranquilidade e do sustento da parte autora - Desvio produtivo - Destaque ao vetor preventivo dessa modalidade de condenação - Incontroversa a negação perpetrada pelo banco mesmo após a contestação das transações - Jurisprudência. **RECURSO DESPROVIDO.** (TJSP; Apelação Cível 1044011-94.2023.8.26.0001; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 5ª Vara Cível;



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Data do Julgamento: 05/11/2025; Data de Registro: 05/11/2025 – **sem destaques no original**).

Ocorreu, portanto, inegável falha na prestação do serviço bancário, cujas consequências não podem ser assumidas integralmente pela consumidora, ainda que tenha ela parcela de culpa no ocorrido.

Insta salientar que o Código de Defesa do Consumidor não exime o fornecedor em caso de culpa concorrente, só na hipótese da exclusiva da vítima.

E nem se alegue ato de terceiro estelionatário como causa de exclusão da responsabilidade. A parte ré assumiu o risco de sua atividade e, por isso, deve suportar tal o ônus, sem querer transferi-lo para a autora.

Neste sentido, ressalta-se o entendimento contido na Súmula nº 479 do C. 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.*

Sendo assim, o recurso comporta provimento para determinar a inexigibilidade da dívida no montante de R\$ 4.499,00.

Assim, repita-se, é de rigor declarar o débito em discussão inexigível e, em consequência, condenar a financeira à restituição do respectivo montante à autora, de forma simples, com correção monetária a partir do desembolso.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não é caso de se reconhecer a ocorrência dos danos morais, contudo, já que a autora teve culpa concorrente e está sendo devidamente ressarcida quanto aos danos materiais.

Sendo assim, o recurso comporta parcial provimento para determinar a inexigibilidade da dívida.

Ante a sucumbência em maior parte, condena-se a parte recorrida ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 20% do valor total da condenação (material).

**Ficam prequestionados** todos os dispositivos constitucionais e legais ventilados nas apelações e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los aqui um a um.

**DISPOSITIVO:**

Diante do exposto, voto pelo **parcial provimento**.

**ROBERTO MAIA**

**Relator**

**(assinado eletronicamente)**