



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000018347

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1052576-70.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JULIANA ORSI DE LAURENTIZ, é apelado BANCO C6 S/A.

ACORDAM, em 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Ausente o advogado do apelante no momento do pregão. Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente), ELÓI ESTEVÃO TROLY E RODOLFO PELLIZARI.

São Paulo, 27 de janeiro de 2026.

MENDES PEREIRA
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº: 39870
Apelação Cível nº: 1052576-70.2025.8.26.0100
Apelante: Juliana Orsi de Laurentiz
Apelado: Banco C6 S/A
Comarca: São Paulo
15ª Câmara de Direito Privado

Ação de indenização por danos materiais e morais - Pagamento de boletos e transferências de quantias promovidas por fraudador, após tratativas desenvolvidas com a autora via telefone celular - Autora apelante que, não adotando as cautelas mínimas necessárias, seguiu as orientações do interlocutor, realizando transações mediante a utilização de senha pessoal e validação biométrica durante o telefonema - Culpa exclusiva da vítima - Ausência de comprovação de que a fraude tenha ocorrido no ambiente do réu ou por sua culpa - Aplicação do CDC que, por si só, não implica na obrigatoriedade de uma solução jurídica favorável à consumidora - Postulante descumpriu ônus que era seu (art. 373, inc. I, do CPC) - Sentença de improcedência mantida - Sucumbência da demandante - **Recurso improvido.**

Cuidando-se de ação de indenização danos materiais e morais, movida por JULIANA ORSI DE LAURENTIZ em face do BANCO C6 S/A, onde aduz a autora que foi vítima de fraude bancária por falha no sistema do réu, a r. sentença de fls. 222/226, aplicando as regras consumeristas à hipótese em tela, rejeitando preliminar de ilegitimidade passiva “ad causam” e considerando que houve culpa exclusiva da vítima, julgou a demanda improcedente. Carreou à postulante sucumbência de custas, despesas processuais e de honorários advocatícios fixados em 10% do valor dado à causa de R\$179.432,91.

Recorreu a vencida a este E. Tribunal (fls. 229), buscando a modificação do julgado com inversão sucumbencial, em síntese insistindo nas argumentações exordiais de que, no dia 25/09/2024, foi vítima de golpe bancário, porque teria havido falha na prestação do serviço prestado pelo banco apelado, de modo que merece ser restituída de valores e indenizada pelos danos morais sofridos, em especial porque seria “irrelevante o fato de as transações terem sido realizadas mediante a utilização de senha pessoal e validação biométrica pela apelante” (fls. 233).

O recurso foi recebido, processado e respondido a fls. 246, subindo os autos em seguida. Consta que ambas as partes manifestaram oposição ao julgamento virtual a fls. 261 (autora) e fls. 263 (réu).

É o relatório.

O inconformismo manifestado pela recorrente não merece acolhimento, malgrado as suas assertivas recursais.

Isso porque sustentou a autora na exordial que, no dia 25/09/2024, recebeu telefonema (via celular) de uma pessoa que se dizia funcionária do apelado, informando-lhe que o departamento de segurança do banco havia identificado pagamentos fraudulentos programados para conta de terceiros. Acreditando na veracidade da informação, seguiu as orientações passadas pelo interlocutor, inclusive providenciando transferências de valores para contas desconhecidas e pagamentos de títulos atrelados aos códigos de barras fornecidos pelo interlocutor, tudo isso sob a promessa de que os valores seriam estornados na sequência. Entretanto, não ocorrendo o prometido estorno das operações, entrou em contato com o banco réu, ocasião em que tomou conhecimento de que havia sido vítima de golpe.

Assim, aduzindo que não conseguiu resolver a questão administrativamente; lavrou Boletim de Ocorrência; houve falha na prestação do serviço bancário; e que as regras consumeristas incidem à hipótese em tela, pediu inversão do ônus probatório e condenação do banco ao pagamento de indenização por danos materiais (R\$169.432,91) e morais no importe de R\$10.000,00, mais consectários de estilo.

Diante desse quadro, tem-se que competia à autora apelante provar as suas alegações (art. 373, inc. I, do CPC), uma vez que, não obstante a relação jurídica entre as partes seja regida pelas regras do CDC (Lei 8078/90), com inversão do “onus probandi”, os subsídios no feito beneficiam apenas ao réu apelado, pois a aplicação do Código de Defesa do Consumidor não implica, por si só, na obrigatoriedade de uma solução jurídica favorável à consumidora. No mínimo, deveria a postulante apontar a verossimilhança de suas alegações, de modo que a inobservância de tal incumbência impede o reconhecimento da responsabilidade objetiva do banco.

“In casu”, não ficou comprovado que o recorrido teria participado do evento danoso. Ao revés, a própria recorrente registrou na exordial que, quando do telefonema que acreditava ser proveniente do banco, aceitou instruções do interlocutor e efetuou procedimentos pelo celular, no sentido de pagar boletos e transferir valores. Indubitável que, agindo a autora dessa maneira, permitiu que o denominado “golpista” lograsse êxito com o golpe.

É de se destacar que a falta de cautela da autora com relação à verificação da autenticidade do telefonema recebido não pode ser imputada ao réu, mormente porque, repisa-se, a alegação de que houve falha nos serviços do requerido não ficou comprovada. O fato de a postulante agir sem acautelá-la quanto às informações prestadas por desconhecida pessoa, que se fez passar por funcionário/preposto do banco, não pode ser transferida de forma automática ao apelado.

Aliás, nem mesmo verificou se o número de contato com o qual estava tratando seria do banco. Conforme relato exordial, apenas acreditou nas “informações de suspeita de fraude” que lhe foram passadas pelo interlocutor, as quais, em si mesmo, não levam à presunção de confiabilidade ante as práticas delituosas comumente anunciadas por veículos de comunicação e pelos próprios bancos. Em suma, devia e podia a autora ter sido mais prudente quando do recebimento do telefonema.

Por conseguinte, é correto deduzir que tal ausência de precaução foi determinante para a fraude porque, ao realizar voluntariamente as operações pormenorizadas na exordial, permitiu a concretização do evento danoso, que não pode ser imputado ao banco recorrido. Destarte, nada deve o requerido restituir ou indenizar à requerente. Registra-se que não merece crítica a certa ponderação do Juízo de primeiro grau, no sentido de que:

“(…) Nada obstante a gravidade dos fatos narrados pela parte autora, os fatos por ela descritos não revelam falha na prestação do serviço bancário que pudesse acarretar a responsabilidade do réu pela reparação dos prejuízos suportados pela autora em razão daquele evento.

Com efeito, consoante se verifica da narrativa da inicial, a requerente foi

vítima de fraude, praticada por terceiros, tendo acessado sua conta e efetuado pagamentos e transferências a partir do uso de senha pessoal e biometria facial, em razão de hipotética situação criada por pessoa alheia ao réu, que envolvia outras instituições bancárias, sem prévia pesquisa sobre a necessidade e legitimidade do procedimento de pagamento e estorno para a prevenção de fraudes e sem que a autora se atentasse que os destinatários não eram o banco réu...

Trata-se, portanto, de culpa exclusiva tanto do terceiro que se passou por funcionário de banco, como da autora que, sem tomar o cuidado necessário de usar os canais oficiais de contato do requerido e de se certificar da legitimidade dos pedidos de transferências de valores para terceiros, infelizmente, assim procedeu, inviabilizando a responsabilidade do banco réu.

Demais disso, além de o fato ter ocorrido fora das dependências do banco requerido, não se pode reconhecer negligência de sua parte, seja em razão do golpe ou mesmo na fiscalização de sua conta, considerando-se inclusive o elevado limite diário da autora, não havendo, portanto, qualquer ato ilícito a lhe ser imputado, sobretudo porque evidente a presença de causa de exclusão de sua responsabilidade.

Nessa senda, tendo o ato sido praticado por terceiros, golpistas, o nexo de causalidade e, por consequência, a responsabilidade do requerido, restou excluída, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, da Lei nº 8.078/90..." (fls. 224/225).

Nessa mesma linha de raciocínio anota-se a orientação jurisprudencial deste E. Tribunal de Justiça, analisando casos parelhos ao presente. Confira-se:

“Recurso de apelação interposto contra r. sentença pela qual foi julgada improcedente ação de reparação de danos - Alegação de incorreção, com pedido de reforma - Transferência de valores promovidos pelo autor, após tratativas desenvolvidas pelo aplicativo 'WhatsApp' - Recorrente que não

adotou as cautelas mínimas necessárias para evitar a transferência de valores que alega indevida - Inocorrência do denominado fortuito interno - Circunstância que afasta a incidência da súmula nº 479, nos moldes em que editada pelo C. STJ - Aplicação do código de defesa do consumidor que não deve implicar no irrestrito acolhimento dos inconsistentes reclamos deduzidos pelo autor... Recurso não provido” (TJSP, 16ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível nº 1044220-83.2021.8.26.0114, REL. DES. SIMÕES DE VERGUEIRO, j. 15/02/2024);

“Responsabilidade civil - Pretensão na declaração de inexigibilidade do débito relativo à parcela do contrato de financiamento de veículo, além de indenização por danos morais - Golpe do 'boleto falso'- Sentença de improcedência - Insurgência da autora - Não acolhimento - Boleto falso encaminhado por meio de aplicativo de mensagens (WhatsApp) - Autora que não se serviu dos canais oficiais para obter o documento para pagamento, tampouco verificou se o número de contato com o qual estava tratando seria do banco - Além disso, pagamento do boleto realizado a beneficiário diverso da ré - Ausência de cautela da autora que foi determinante para a fraude - Típico caso de excludente de responsabilidade - Inteligência do inciso II, § 3º, do art. 14, do CDC - Sentença mantida - Apelo desprovido” (TJSP, 12ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível nº 1002309-84.2022.8.26.0299, REL. DES. JACOB VALENTE, j. 18/01/2024);

“Apelação - Ação de indenização por danos materiais e morais - Pagamento de parcelas de financiamento de veículo Boleto falso, recebido aplicativo de mensagens - Falta de cautela do consumidor - Ausência de responsabilidade do réu - Culpa exclusiva do consumidor - Art. 14, § 3º, II, do CDC - Sentença de improcedência mantida - Recurso desprovido” (TJSP, 37ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível nº 1008600-86.2020.8.26.0003, REL.^a DES.^a ANA CATARINA STRAUCH, j. 14/09/2021);

“Apelação. Prestação de serviço bancário. Ação de ressarcimento por danos materiais. Transações não reconhecidas pela autora. Prova dos autos demonstra



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que ela forneceu dados sigilosos a terceiro estelionatário. Culpa exclusiva da vítima que atua como excludente de responsabilidade do réu. Inversão do ônus de sucumbência. Sentença de procedência reformada. Recurso provido” (TJSP, 37ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível nº 1010264-61.2019.8.26.0562, REL. DES. SÉRGIO GOMES, j. 13/11/2019).

Nessas circunstâncias, resolve-se que nada há para ser modificado na solução combatida, que permanece intocável, inclusive por suas apropriadas razões e no que pertine aos encargos sucumbenciais atribuídos à autora apelante, elevando-se os honorários advocatícios de 10% para 12% do valor dado à causa de R\$179.432,91 (art. 85, §§ 2º e 11, do CPC).

Com esses fundamentos, nega-se provimento ao recurso.

MENDES PEREIRA
Relator