



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2026.0000094672**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1065096-15.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que são apelantes BANCO C6 S/A e BANCO BRADESCO S/A, é apelada RITA DE CASSIA XAVIER.

**ACORDAM**, em 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento aos recursos. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente sem voto), NUNCIO THEOPHILO NETO E JOÃO CARLOS CALMON RIBEIRO.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

**ROBERTO MAC CRACKEN**  
**Relator**  
**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Apelação Cível nº 1065096-15.2024.8.26.0224**  
**Apelantes: Banco C6 S/A e Banco Bradesco S/A**  
**Apelado: Rita de Cassia Xavier**  
**Comarca: Guarulhos**  
**Voto nº 53514**

AÇÃO DECLARATÓRIA. Preliminar de ilegitimidade passiva afastada. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. O ônus de comprovar a existência da contratação e do débito é da parte requerida. Aplicação do artigo 373, inciso II, do CPC. Cliente bancário vítima de fraude. Pessoa que se faz passar por funcionário do Banco. Inexistência de culpa exclusiva da vítima. Existência de responsabilidade pelo vício do serviço. Inexistência de provas de que os bancos promovem atos para manter a segurança de seus clientes. Recursos não providos.

AÇÃO DECLARATÓRIA. DANO MATERIAL. No caso de dano material a correção monetária deverá incidir a partir do efetivo prejuízo (Súmula 43 do STJ) e os juros de mora devem ter o termo inicial a partir do evento danoso (Súmula 54 do STJ), ambos por se tratar de responsabilidade extracontratual.” Sentença que determinou que os juros incidissem a partir da citação. Manutenção para que não ocorra “reformatio in pejus”. Recurso não provido.

Trata-se de recursos de apelação interpostos em face do teor da r. sentença de fls. 475/478, que julgou parcialmente procedente o pedido inicial, para “a) DECLARAR a inexigibilidade dos contratos de empréstimo nº 496260803, nº 496266668 e nº 496271906, tornando definitiva a tutela de urgência concedida para suspensão dos descontos em folha de pagamento; b) CONDENAR o BANCO BRADESCO S/A e o BANCO C6 S/A, solidariamente, a restituírem à autora o valor de R\$ 10.199,97 (dez mil cento e noventa e nove reais e noventa e sete centavos), correspondente aos valores transferidos



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

fraudulentamente, com correção monetária pelo IPCA desde cada desembolso e juros de mora de 1% ao mês desde a citação”.

O Banco C6 S.A. recorre, alegando, em síntese, que não houve ato ilícito; que a apelada, por sua livre vontade, seguiu as instruções que lhe foram passadas pelo interlocutor; que não há indício de vazamento de dados da apelada; que é necessário a sua comprovação e o nexo de causalidade existente entre este e a conduta tida como lesionadora, o que inexiste no caso em análise.

O Banco Bradesco S.A. também recorre, alegando, em síntese, que é parte ilegítima; que não houve defeito no serviço; que a própria apelada reconhece que forneceu dados sensíveis a terceiros; e, que há culpa concorrente.

Contrarrazões recursais apresentadas.

Recursos regularmente processados.

Do essencial é o relatório.

A princípio, rejeita-se a preliminar de ilegitimidade passiva, uma vez que se confunde com o mérito e com ele será analisado.

No mérito, com a devida vênia, os recursos não merecem provimentos.

Como bem retratado na r. sentença, a qual fica mantida e utiliza-se como fundamento e razão de decidir, bem



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

deixou registrado que: “... No caso dos autos, a autora demonstrou ter sido vítima do conhecido "golpe da falsa central de atendimento", conforme comprova o boletim de ocorrência de fls. 27/28, registrado tempestivamente no dia 08/03/2024. A documentação acostada aos autos evidencia a sequência de operações realizadas em curto espaço de tempo, com valores elevados e incompatíveis com o perfil financeiro da autora. Por sua vez, as requeridas alegaram culpa exclusiva da vítima, sustentando que as operações foram realizadas com as credenciais pessoais da autora, afastando qualquer responsabilidade. Em que pese a ingenuidade da autora tenha representado fator relevante para que ocorressem as transações impugnadas, cediço que somente culpa exclusiva do autor, de terceiro, caso fortuito ou força maior poderiam afastar a responsabilidade objetiva do réu, nos termos do art. 14, do Código de Defesa do Consumidor. Ocorre que, no caso em tela, há peculiaridade que aponta também defeito no serviço prestado pela parte demandada determinante para que se concretizassem as transações, pois se ela tivesse adotado as cautelas que dela se espera, poderia ter constatado as circunstâncias excepcionais do caso, inclusive aferindo se a transação fugia do perfil de seu consumidor. As requeridas falharam no cumprimento do dever de segurança que lhes é imposto como instituições financeiras. Especificamente quanto ao Banco Bradesco, a concessão de três empréstimos em valores elevados (R\$ 9.999,00, R\$ 14.999,00 e R\$ 9.500,00) em questão de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*minutos, sem qualquer validação adicional ou mecanismo de alerta, configura manifesta negligência. A própria gerente do banco reconheceu a anormalidade das operações ao entrar em contato com a autora no mesmo dia (fl. 4 da inicial), evidenciando que o padrão transacional destoava do perfil da cliente. Quanto ao Banco C6, embora tenha recebido os valores e os repassado para terceiros seguindo instruções da própria correntista, também falhou ao não implementar mecanismos adequados de prevenção a fraudes. Ainda que tenha posteriormente acionado o Mecanismo Especial de Devolução (MED), tal providência foi tardia e infrutífera por ausência de saldo na conta destinatária. A alegação de culpa exclusiva da vítima não prospera, pois como dito, embora a autora tenha sido induzida ao erro pelos golpistas, tal conduta não exclui a responsabilidade das instituições financeiras, que possuem o dever legal de implementar sistemas de segurança eficazes. A vulnerabilidade do consumidor, reconhecida no artigo 4º, inciso I, do CDC, impõe às fornecedoras o ônus de adotar medidas preventivas contra fraudes, especialmente considerando a sofisticação dos golpes atualmente praticados. Conclui-se, assim, que restou configurada a responsabilidade objetiva das requeridas pelos danos sofridos pela autora, ante a falha na prestação de serviços bancários e a não observância do dever de segurança. ...”*

Efetivamente, no caso dos autos é perfeitamente aplicável a inversão do ônus da prova, nos termos do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

artigo 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor, mesmo porque, existe verossimilhança nas alegações apresentadas pela parte autora, as quais, não foram refutadas efetivamente pelos requeridos, mormente, ante manifesta hipossuficiência da parte autora, pois, tal elemento decorre não da fragilidade financeira, mas sim, da inexistência de conhecimento técnico do produto ou serviço colocado à disposição do consumidor pelo fornecedor, em especial acerca de seu *modus operandi*, meios de controle, segurança etc. Nesse sentido, o Ilustre e Douto Desembargador Rizzato Nunes tece o seguinte entendimento, a saber:

**“A vulnerabilidade, como vimos, é o conceito que afirma a fragilidade econômico do consumidor e também técnica. Mas hipossuficiência, para fins da possibilidade de inversão do ônus da prova, tem sentido de desconhecimento técnico e informativo do produto e do serviço, de suas propriedades, de seu funcionamento vital e/ou intrínseco, dos modos especiais de controle, dos aspectos que podem ter gerado o acidente de consumo e o dano, das características do vício etc.”**

Por consequência, é o caso de inversão do ônus da prova.

A autora alega em síntese que não solicitou qualquer contratação por sua iniciativa.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

Por seu turno, os requeridos sustentam, em suma, sobre a regularidade na contratação e culpa concorrente.

Contudo, em contestação e posterior manifestação, os requeridos não juntaram quaisquer documentos aptos a solucionar o litígio, ou seja, não honraram com seus ônus probatórios (CPC, art. 373, II), apresentando somente alegações fáticas que não demonstram a regularidade da relação jurídica, ou seja, não se desincumbiram de comprovar as alegações (artigo 373, inciso II, do CPC).

Não há dúvida de que a autora foi vítima de fraude praticada por terceiro, que se dizia funcionário de instituição financeira mesmo porque, os apelantes, em suas contestações, não negam e não impugnam, de forma adequada, o fato narrado pela autora, pelo contrário, sustentam sobre a legalidade da contratação, que houve fraude perpetrada por terceiro, ausência de ato ilícito por eles praticados e culpa concorrente, mas sem se desincumbirem de seus ônus probatórios.

Todavia, as instituições financeiras devem prestar segurança aos consumidores que se utilizam dos seus meios de contatos telefônicos, caixas eletrônicos e, ainda mais, é cediço que o serviço de segurança não é realizado por funcionários bancários, mas sim, em regra, por empresas terceirizadas e contratadas pelas casas bancárias para tal fim.

Ora, se instituição financeira, se dispôs a



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

disponibilizar contato por meio telefônico e caixas eletrônicos, deve, de forma insofismável, promover a proteção daqueles que se utilizam dos seus serviços.

Na verdade, se os bancos apelantes disponibilizam contato telefônico e caixas eletrônicos também são obrigações suas zelarem pela segurança do serviço disponibilizado e dos seus respectivos clientes.

Ainda mais, os apelantes não proporcionam aos seus clientes a segurança necessária para garantir a lisura das supostas “facilidades” que proporciona aos seus clientes.

É evidente que a instituição financeira que mantém contrato de conta corrente com pessoas físicas ou jurídicas tem a obrigação de garantir a segurança dos usuários nas movimentações financeiras correlatas a tal negócio jurídico, e que tal garantia faz, essencialmente, parte do serviço contratado pelo cliente.

Na verdade, deve ser registrado que, nos dias de hoje, ainda mais se observadas as regras de experiência comum, a ação de terceiros fraudadores tornou-se uma prática constante atingindo todos os consumidores. O fato é que, atualmente, com a utilização de contatos telefônicos e caixas eletrônicos, sem a devida segurança, fiscalizações e orientações, todos os consumidores encontram-se expostos a situações que



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

favorecem a ação de fraudadores, configurando a responsabilidade pelo vício do serviço.

Além do mais, o banco é depositário de dinheiro de seus clientes e se permite contato telefônico para vender produtos tem a instituição financeira obrigação de garantir a segurança necessária para que a operação bancária seja efetuada sem qualquer risco ao consumidor.

O que se vê, no entanto, é um total descaso e desinteresse por parte das instituições financeiras, quanto à questão da segurança, pois, dentro ou fora do expediente bancário, não disponibilizam qualquer tipo de pessoas especializadas para orientar ou manter a segurança de seus clientes, o que é, como toda certeza, inadmissível.

Nesse sentido: ***“RESPONSABILIDADE CIVIL. CERCEAMENTO DE DEFESA. BANCOS. CONTA CORRENTE. INDEVIDAS RETIRADAS. PROVA. DANOS MATERIAIS E MORAIS. QUANTUM. 1. Embora tenha havido equívoco do cartório por não juntar rol de testemunhas tempestivamente protocolado pela autora, a mesma não se insurgiu no momento adequado, permitindo a preclusão da matéria. Preliminar rejeitada. 2. Alegação de que o saque efetuado na conta corrente da autora não teria sido de sua autoria, mas por equívoco ou fraude do banco. Responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços (art.14, do CDC). Fatos de***

*difícil averiguação, mas que, diante das regras da experiência comum, militam em favor da tese apresentada pela requerente. Existência de inúmeras reclamações análogas junto ao PROCON. Boa-fé da demandante que se presume, não restando elidida pela parte adversa. Falha no serviço caracterizada diante da insegurança no sistema eleito pelo banco. Dever de indenizar*

*2. Danos materiais. Correspondem ao valor indevidamente descontado. 2. Danos morais. Correspondendo a quantia sacada em aproximadamente 50% dos vencimentos mensais da requerente, mostra-se óbvia a angústia enfrentada por aquela diante das despesas ainda a saldar no decorrer do período. Abalo emocional caracterizado pela negativa do gerente em solver a questão, sendo que não houve qualquer resposta à missiva enviada ao banco. 3. Quantum. Valor que deve guardar consonância com o normalmente deferido por esta câmara em casos que envolvem má prestação de serviços por parte de instituições bancárias. Apelo parcialmente provido." (TJRS - Apelação Cível nº 70005796701, julgada em 06/11/03, rel. Des. Luiz Lúcio Merg).*

Os requeridos, além de existir efetiva relação de consumo, não fizeram quaisquer provas no sentido de que presta seus serviços com segurança ou que toma as cautelas devidas para que seus clientes possam efetuar suas transações de forma adequada, o que não é admissível, uma vez que, como dito, não prestou serviços com a devida qualidade e com a necessária



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

segurança.

Ademais, não se olvida que o cliente bancário tem que guardar o sigilo de seus dados, mas, tal situação não deve ser reconhecida como meio hábil a ensejar sua culpa exclusiva pelo evento danoso, pois, na verdade, se existisse efetiva segurança tais fraudes teriam sua ocorrência dificultada ou até mesmo impossibilitada, o que gera o dever de indenizar os danos materiais, já que também não impugnados de forma específica. Nesse sentido: ***“APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. SAQUE INDEVIDO EM CONTA-CORRENTE. ARTIGO 14 DO CDC. Nos termos da legislação consumerista, cumpre à instituição financeira demonstrar a regularidade do fornecimento de serviços. Exegese dos conceitos de vulnerabilidade e hipossuficiência. Inexistente prova em sentido contrário, presumem-se indevidos os saques realizados na conta-corrente do consumidor. Inviável a incidência de encargos após o último saque regular. Reconhecido o direito ao encerramento da conta-corrente. Vedada a inscrição do nome da consumidora nos cadastros de inadimplentes em decorrência do contrato em litígio. DERAM PROVIMENTO AO APELO.”***<sup>1</sup> (os grifos não constam da original); ***“APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. SAQUE INDEVIDO EM CONTA-CORRENTE. ARTIGO 14 DO CDC. Nos termos da***

---

<sup>1</sup> TJRS – Apelação nº [70019538248](#) – Rel. Des. José Francisco Pellegrini. Data de publicação do acórdão: 07/08/2007.

legislação consumerista, cumpre à instituição financeira demonstrar a regularidade do fornecimento de serviços. Exegese dos conceitos de vulnerabilidade e hipossuficiência. Inexistente prova em sentido contrário, presumem-se indevidos os saques realizados na conta-corrente do consumidor. NEGARAM PROVIMENTO AO APELO.”<sup>2</sup> (os grifos não constam da original).

Ainda mais, também competia aos apelantes comprovarem eventuais excludentes de suas responsabilidades, ônus processual esse do qual também não se desincumbiu. Nesse sentido: ***“INDENIZAÇÃO - RELAÇÃO DE CONSUMO - TRANSFERÊNCIA INDEVIDA DE VALOR DA CONTA CORRENTE DO AUTOR PARA CONTA DE TERCEIRO - CULPA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE - ÔNUS DO FORNECEDOR - AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO - DEVER DE INDENIZAR - DANO MORAL - FIXAÇÃO DO VALOR INDENIZATÓRIO. Na ação de indenização por dano moral, diante da imposição pelo Código de Defesa do Consumidor da responsabilidade objetiva, que dispensa a prova da conduta culposa do ofensor, para que implique no dever de indenizar, exige-se tão-somente ter comprovada a existência, por aquele que pretende a reparação, dos danos sofridos e do nexo causal,***

---

<sup>2</sup> TJRS – Apelação nº 70019266568\_ – Rel. Des. José Francisco Pellegrini. Data de publicação do acórdão: 11/06/2007.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*cabendo ao fornecedor, para que seja afastado seu dever de indenizar, comprovar as excludentes de sua responsabilidade, ou seja, a culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro a quem imputa o dano. Cumpre atentar na avaliação reparadora dos danos morais, em cada caso, para as condições sociais e econômicas da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como a extensão dos prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, de punir o seu causador, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes e a de compensar o ofendido pelo constrangimento que indevidamente lhe fora imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injusto ou que seja inexpressivo ao ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa.”<sup>3</sup> (os grifos não constam da original).*

Além disso, a alegação de “fato de terceiro” não afasta suas responsabilidades, tendo em vista que a realização de serviço fraudulento é, infelizmente, um evento previsível e dentro do risco ínsito à atividade desenvolvida pelos requeridos e, portanto, ele deveria se cercar de aparados tecnológicos e medidas administrativas eficazes para afastar tal ocorrência.

Não podem os apelantes atuarem de forma

---

<sup>3</sup> TJMG – Apelação nº 2.0000.00.340304-1/000(1) – Rel. Des. Duarte de Paula. Data de publicação do acórdão: 06/10/2001.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

empresarial buscando somente o bônus decorrente da remuneração do serviço prestado, sem assumir o ônus correspondente ao investimento necessário para ter uma estrutura compatível com a sua atividade, cujo fim a ser alcançado deve ser adequado e seguro ao consumidor.

Ainda, a tentativa de repassar o ônus e o risco da atividade ao consumidor caracteriza conduta abusiva e violação das disposições expressas no Código de Defesa do Consumidor, tanto em sua norma-regra quanto em sua norma-princípio.

Desse modo, evidente que o demandado tem responsabilidade objetiva pelas falhas na prestação do serviço bancário (artigos 3º, §2º e 14, ambos do Código de Defesa do Consumidor).

Desta forma, extrai-se que os requeridos frustraram as expectativas da parte autora em proceder a uma contratação não solicitada.

Por consequência, os requeridos, não realizando os meios necessários para evitar a contratação não solicitada, incorreram em falha no serviço a que se dispôs a exercer.

Registre-se que, sob a égide da Lei Consumerista e pelo que dos autos consta, é possível afirmar que



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

os réus apelantes respondem pelo defeito na prestação do serviço, independentemente da existência de culpa (art. 14, CDC), ou seja, mesmo que não tenha colaborado diretamente para a ocorrência do evento danoso responderá pelo dano daí advindo, a não ser que comprove a culpa exclusiva do consumidor ou mesmo concorrente, o que, no caso, inexistiu.

Destaque-se que, entre outros direitos básicos do consumidor, está a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, conforme disposto no artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor.

O serviço é defeituoso, nos termos do §1º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, permitindo a ocorrência de danos que, em razão das circunstâncias, não existindo medidas para o fim de evitar prejuízos, como o ocorrido no caso em tela. Sendo que, o fornecedor, no caso os apelantes, respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados ao consumidor pelos defeitos decorrentes à prestação do serviço, de acordo com o artigo 14º, *caput*, do mesmo Diploma Legal.

Portanto, pelo todo retratado, com o devido respeito, o recurso da parte requerida não merece provimento, uma vez que ausente comprovação, bem como falha na prestação do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

serviço, incorrendo em ressarcir dano material.

Quanto ao termo inicial do dano material à correção monetária deverá incidir a partir do efetivo prejuízo, nos termos da Súmula 43 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça: ***“Incide correção monetária sobre dívida por ato ilícito a partir da data do efetivo prejuízo.”***

Já os juros de mora devem ter o termo inicial a partir do evento danoso, nos termos da Súmula 54 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça: ***“Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual.”***

Todavia, mantém-se a r. sentença quanto aos termos iniciais para que não ocorra “reformatio in pejus”, negando provimento ao recurso.

Por fim, quanto aos honorários advocatícios, o mesmo deve ser mantido, tendo em vista que, com o reconhecimento da inexistência de relação jurídica e declaração de inexigibilidade do débito pago pela autora, a apelada teve que entrar com a ação para restituição deste valor e, desta forma, o requerido deve ser considerado o responsável por ter dado causa à instauração do processo.

Nesse sentido, a orientação jurisprudencial é a seguinte, a saber:

**“Sem embargo do princípio da**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

**sucumbência, adotado pelo Código de Processo Civil vigente, é de atentar-se para outro princípio, o da causalidade, segundo o qual aquele que deu causa à instauração do processo, ou ao incidente processual, deve arcar com os encargos daí decorrentes” (STJ – REsp nº 264.930 – 4ª Turma – Rel. Min. Sálvio de Figueiredo – DJU 16.10.2000, p. 319).**

**“Os ônus sucumbenciais subordinam-se ao princípio da causalidade: devem ser suportados por quem deu causa à instauração do processo” (STJ – REsp nº 664.475 – 1ª Turma – Rel. Min. Teori Zavaski – DJU 16.05.2005, p. 253).**

Portanto, r. sentença recorrida deve ser mantida pelos seus próprios fundamentos.

Por derradeiro, destaque-se que *“Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial”* (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

Ante o exposto, nega-se provimento aos recursos, ficando mantida, na íntegra, a r. sentença. Em razão do ora decidido, os honorários advocatícios são majorados para 20% (vinte por cento), nos termos do artigo 85, §11, do Código de



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Processo Civil.

Roberto Mac Cracken

Relator