



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000080118

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1083672-40.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelado CARLOS TADEU RIBEIRO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO nº 1083672-40.2024.8.26.0100

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelante: Banco C6 Consignado S.A.

Apelado: Carlos Tadeu Ribeiro

Interessada: Segue Assessoria Financeira Ltda.

Comarca: São Paulo – 37ª Vara Cível do Foro Central

Juíza Prolatora: Adriana Cardoso dos Reis

Voto nº 4676

**APELAÇÃO. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO
CONSIGNADO. FRAUDE. GOLPE DA FALSA
CENTRAL. CANCELAMENTO. INDENIZAÇÃO POR
DANO MORAL.**

Autor que acreditava estar cancelando os contratos de empréstimos consignados e realizou a transferências dos valores creditados em sua conta, via pix, para contas indicadas pelo fraudador.

Sentença de parcial procedência. Recurso do banco.

Contratação de empréstimos consignados. Autor não nega as contratações, alega ter sido induzido a cancelar os contratos após ser informado por falso atendente sobre a necessidade de contratação de um seguro sobre os empréstimos. Transferência do valor do empréstimo para contas indicadas pelo fraudador, em nome de terceiros. Fatos decorrentes de ato praticado pelo autor, que não agiu com a devida cautela, não tendo o réu participado da negociação e, portanto, não poderia restituir o valor transferido. Não comprovação de que a ligação partiu de um dos canais de atendimento do réu. Inexistência de prova de vulnerabilidade nos sistemas de segurança da instituição financeira. Configuração de fortuito externo, sem nex causal entre a conduta do banco e o prejuízo sofrido pelo autor. Aplicação do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Inaplicabilidade da súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Entendimento consolidado deste E. Tribunal no sentido da inexistência de responsabilidade da instituição financeira em casos análogos.

Apelo acolhido para julgar improcedentes os pedidos, ficando o réu condenado ao pagamento integral das verbas de sucumbência. Readequação da verba honorária.

Recurso do réu provido.

Vistos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de ação declaratória de cancelamento de empréstimo consignado cumulada com pedido de indenização por dano moral, julgados parcialmente procedentes pela r. sentença de fls. 319/324, cujo relatório é adotado, para o fim de cancelar as cédulas de crédito bancário nº 90133802576 e 90133802686, celebradas entre o autor e o réu Banco C6 Consignado S.A. Pela sucumbência, foram os réus condenados ao pagamento de 85% e o autor de 15% do valor referente às custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor da causa.

Os embargos de declaração oferecidos pela corré (fls. 327/330) foram rejeitados (fls. 347/348).

Inconformado, recorreu o corréu Banco C6 Consignado S.A., aduziu inexistência de falha na prestação dos serviços. As contratações são incontroversas, ocorreram de livre manifestação de vontade do apelado, e os créditos dos empréstimos foram depositados em conta corrente de sua titularidade. Se trata de fato de terceiro, que ludibriou o apelado, fazendo-o acreditar ser caso de devolução dos valores recebidos em virtude de uma contratação de seguro. Além disso, o apelado, por livre e espontânea vontade, realizou as transferências solicitadas por terceiro, não podendo o apelante ser responsabilizado por tal ato. Caracterizada a ocorrência de fortuito externo, pois os criminosos atuaram de modo independente e se a possibilidade de previsão ou impedimento do fato pelo apelante. No boletim de ocorrência, o apelado confessa ter sido abordado por número que não era oficial do apelante e fora induzido a erro, não se traduz em falha na prestação de serviços do apelante. Pleiteou a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais (fls. 331/343).

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 344/345).

Foram apresentadas contrarrazões, refutando as alegações do apelante (fls. 351/368).

É o relatório.

Segundo relato inaugural, tão logo o autor teve seu benefício de aposentadoria deferido, foi contatado pela corré Segue Assessoria Financeira, informando ser correspondente do corréu Banco C6 e sobre a possibilidade de intermediar empréstimos consignados. Após os procedimentos de praxe, o autor realizou dois empréstimos consignados nos valores de R\$ 26.011,73 e R\$ 25.728,94 e os valores foram creditados em sua conta corrente. Em sequência, foi contatado por pessoa que se identificou como funcionária do Banco C6 e recebeu a informação sobre a necessidade de pagamento de seguro sobre os empréstimos e caso não aceito, haveria a necessidade de devolução dos valores. Seguindo orientações da suposta funcionária do banco, o autor promoveu a devolução dos valores creditados em sua conta por meio de duas transferências via pix, a primeira utilizando como chave pix o CNPJ 52.934.935/0001-49 e a segunda o número 49964814801. Ao perceber que fora vítima de golpe registrou boletim de ocorrência. Ao ajuizar a demanda busca o cancelamento dos empréstimos consignados contraídos junto ao réu e a condenação dos réus ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00.

A r. sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos para o fim de cancelar as cédulas de crédito bancário nº 90133802576 e 90133802686, celebradas entre o autor e o réu Banco C6 Consignado S.A.

Divergem as partes quanto ao cancelamento dos contratos.

Com efeito, a relação estabelecida entre as partes é de consumo, conforme dispõem os artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. Assim, aplica-se ao presente caso o disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, ao estabelecer a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, independentemente da existência de culpa.

In casu, o autor não nega a contratação, mas sustenta ter sido vítima de golpe perpetrado por pessoa que se identificou como preposta do banco e ter realizado a restituição dos valores dos empréstimos por transferências via pix.

Os fatos narrados comprovam ter sido o autor vítima de esquema de fraude conhecido como “falsa central de atendimento”. O golpe foi iniciado com um telefonema, informando sobre a necessidade pagamento de um seguro sobre os empréstimos realizados, o que motivou o autor a cancelar os empréstimos.

Conforme se depreende de conversa via Whatsapp realizada entre o autor e funcionária da intermediadora Segue Assessoria Financeira, o autor informou ter sido contatado por pessoa que se dizia ser do banco e deveria pagar um seguro no valor de R\$ 1.890,00, motivo pelo qual cancelou as contratações e devolveu o dinheiro (fls. 31).

No boletim de ocorrência lavrado em 14 de maio de 2024, o autor declarou ter recebido mensagem via *Whatsapp* de suposta funcionária do banco de nome Fernanda Vasconcelos e convencido a respeito do pagamento de seguro, preferiu realizar a devolução dos valores dos empréstimos. Alegou ter sido induzido a erro, pois realizou transferência no valor de R\$ 25.409,59 para o CNPJ fornecido pela atendente, em nome do Banco C6, e outra no valor de R\$ 25.134,32 em favor de Ana Carolina Castro Barbosa. Ao ser bloqueado no aplicativo pela atendente, percebeu ser vítima de golpe. Ao consultar o CNPJ fornecido verificou pertencer a Matheus dos Santos de Souza – Microempresa (fls. 50/51).

Portanto, o autor não nega a contratação dos empréstimos, apenas sustenta ter desistido diante de falsa informação recebida por fraudador de que seria necessária a contratação de seguro.

Apesar de argumentar ter a interlocutora se identificado como funcionária do banco, é certo que não trouxe indício mínimo de vazamento de dados, pelo contrário, afirma ter sido induzido a erro.

Não bastasse isso, o autor é capaz de contratar e a falta de cautela é evidente. Cabia-lhe minimamente observar os dados essenciais para confirmar que o valor por ele transferido estava destinado a terceiros, sem qualquer relação com o réu e a contratação efetivada nos autos.

Importante ainda frisar que o contato via telefone não se deu por acesso direto ao *site* do banco, não ficou demonstrado ser o número de telefone utilizado pelo golpista pertencer ao réu.

Portanto, apesar da súmula 479, do c. Superior Tribunal de Justiça, enunciar: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”; no caso em apreço, há excludente de responsabilidade, conforme artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, ante a culpa exclusiva da autora.

No mesmo sentido, em caso análogo, decidiu esta Corte:

"AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA – DANOS MORAIS – PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO – GOLPE – INSTALAÇÃO DE APLICATIVO – ACESSO REMOTO A CELULAR – CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO – REALIZAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA E PIX – FRAUDE – I- Sentença de improcedência – Apelo da autora – II- Relação de consumo caracterizada – Autora que foi contatada, via ligação e whatsapp, por terceiro desconhecido – Autora que seguiu estritamente as ordens do terceiro desconhecido, o que permitiu o acesso remoto a sua conta bancária pelo fraudador, que realizou a contratação de um empréstimo e efetuou uma transferência e um Pix no cartão de crédito para terceiros desconhecidos – Autora que deveria ter agido com diligência, entrando em contato diretamente com o banco réu por meio dos seus canais oficiais de comunicação disponibilizados por ele, para questionar a veracidade do procedimento indicado por pessoa desconhecida – Banco réu que não participou da fraude e nem tinha como evitá-la – Ausência de falha ou defeito na prestação de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

serviços pelo banco réu – Embora o risco da atividade desenvolvida pelos bancos seja objetivo, na espécie, não se verifica a ocorrência de fortuito interno, uma vez que não restou demonstrada qualquer ligação do réu com a fraude perpetrada pelo terceiro – Inaplicabilidade, ao caso, da Súmula nº 479 do STJ – Fraude perpetrada por culpa da própria autora, que faltou com seu dever de cuidado – Fatos que excluem a responsabilidade da instituição financeira, nos termos do disposto no art. 14, §3º, II, do CDC – III- Sentença mantida – Sentença proferida e publicada quando já em vigor o NCPC – Honorários advocatícios majorados, nos termos do art. 85, §11, do NCPC, para 15% sobre o valor da causa, observada a gratuidade processual – Apelo improvido."

(TJSP; Apelação Cível 1004347-34.2024.8.26.0482; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Prudente - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/10/2024; Data de Registro: 24/10/2024)

Assim, não sendo possível atribuir o golpe sofrido como fortuito interno, sendo caso de acolhida do recurso para julgar improcedentes os pedidos iniciais, com condenação do autor ao pagamento integral de custas e despesas processais, bem como honorários de sucumbência do patrono do réu, fixados em 10% do valor atualizado da causa.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Pelo exposto, **VOTO por dar provimento ao recurso.**

Inah de Lemos e Silva Machado
Relatora