



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000319405

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1108325-43.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes/apelados C6 BANK SA e NUBANK S/A, é apelada/apelante SIMONE RIBEIRO e Apelado RECARGAPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA..

ACORDAM, em 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento aos recursos de Banco C6 S.A. e Nu Pagamentos S.A., não conhecido o recurso de Simone Ribeiro. V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente) E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 9 de abril de 2026

MARIO SERGIO LEITE

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1108325-43.2023.8.26.0100

Apelantes: Banco C6 S.A., Nu Pagamentos S/A – Instituição de Pagamento e Simone Ribeiro

Apelados: Os mesmos e Recargapay Instituição de Pagamento Ltda

Origem: 14ª Vara Cível do Foro Central Cível da Comarca de São Paulo – SP

Juiz: Baiardo de Brito Pereira Junior

Voto nº 2.027

APELAÇÃO CÍVEL. Golpe da falsa central de atendimento. Compras fraudulentas realizadas mediante autorização voluntária da apelada. Sentença de procedência parcial. Recurso dos bancos apelantes. Relação de consumo configurada. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Apelada que, de livre e espontânea vontade, seguiu orientações de terceiros estelionatários que se passavam por funcionários do banco, sem buscar confirmar a autenticidade da comunicação nos canais oficiais das instituições financeiras. Confissão no boletim de ocorrência de que autorizou pessoalmente as compras no cartão. Ausência de falha na prestação do serviço. Fraude praticada inteiramente por agentes externos às instituições financeiras. Ocorrência de fortuito externo. Culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. Rompimento do nexo de causalidade. Inteligência do artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Inaplicabilidade da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Recurso de Simone Ribeiro não conhecido, por deserção, ante o não recolhimento do preparo complementar no prazo fixado. Majoração dos honorários em favor de Recargapay Instituição de Pagamento Ltda. Recursos de Banco C6 S.A. e Nu Pagamentos S/A providos. Ônus de sucumbência invertidos.

Vistos.

Trata-se de ação condenatória ajuizada por Simone Ribeiro em face de Nubank S/A, BANCO C6 BANK S/A e Recargapay Instituição De Pagamento Ltda., na qual a apelada alegou ter sido vítima de estelionato praticado por terceiros que, por meio do telefone 3003.6116, número identificado como canal do Banco C6, se fizeram passar



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

por funcionários da instituição, conduziram-na a autorizar compras no site da Recargapay mediante seus cartões C6 e Nubank, totalizando R\$ 18.670,70 (cartão C6) e R\$ 9.926,55 (cartão Nubank). A r. sentença proferida em 03/07/2024 pelo MM. Juiz de Direito Dr. Baiardo de Brito Pereira Junior julgou parcialmente procedente o pedido contra o Banco C6 S.A., declarando a inexistência das operações e condenando-o ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 1.500,00, custas processuais proporcionais e honorários advocatícios de R\$ 2.000,00; julgou procedente o pedido contra Nu Pagamentos S/A, declarando a inexistência da operação de R\$ 9.926,55 e condenando-o ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 1.000,00, custas e honorários de R\$ 1.000,00; e julgou improcedente o pedido formulado contra a Recargapay Instituição de Pagamento Ltda., condenando a apelada ao pagamento de honorários sucumbenciais fixados em 10% sobre o valor do pedido deduzido contra essa ré.

Inconformado, o Banco C6 S.A. interpõe recurso de apelação sustentando, em síntese, a ausência de falha na prestação de serviços, porquanto não há nos autos prova de que a instituição tenha entrado em contato com a apelada ou compartilhado seus dados com terceiros, que a apelada interagiu via Instagram com terceiro não identificado e, sem adotar qualquer cautela, autenticou pessoalmente as operações mediante token enviado ao seu celular, que não existia desvio do perfil de consumo apto a justificar o bloqueio das transações, as quais foram realizadas dentro do limite contratado e com dupla autenticação, que a fraude decorreu exclusivamente de atos voluntários da apelada e de terceiros estelionatários, configurando fortuito externo e culpa exclusiva do consumidor, com rompimento do nexo causal, nos termos do artigo 14, parágrafo 3º, incisos I e II, do CDC, e que não há danos morais indenizáveis atribuíveis à conduta do banco.

O Nu Pagamentos S/A interpõe recurso de apelação sustentando, em síntese, que a apelada não contactou os canais oficiais da Nubank antes ou durante a prática dos atos que culminaram nas transações contestadas, que a fraude foi perpetrada exclusivamente por terceiros e só teve êxito em razão de conduta negligente e imprudente da apelada, que seguiu orientações de estelionatários sem qualquer verificação, que inexistente nexo causal entre o evento danoso e a atuação da Nubank, que o dano moral alegado não restou



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

demonstrado e não pode ser imputado a ato praticado pela instituição financeira, e que, configurada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, deve ser reconhecida a excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do CDC.

Simone Ribeiro também interpõe recurso de apelação (fls. 457/463), pleiteando a condenação da Recargapay ao ressarcimento dos valores e ao pagamento de indenização por danos morais, bem como a majoração dos valores indenizatórios fixados em face dos bancos apelantes e a aplicação da penalidade prevista nos artigos 940 do Código Civil e 42, parágrafo único, do CDC.

Em contrarrazões ao recurso do Banco C6 S.A. e Nu Pagamentos S/A, Simone Ribeiro pugna pelo desprovimento do apelo, reiterando as falhas da instituição no cancelamento do cartão, no atendimento ao consumidor e na detecção de movimentações atípicas, e requer a manutenção da sentença com a majoração dos valores em seu favor.

Em contrarrazões ao recurso de Simone Ribeiro, o Banco C6 S.A. (fls. 469/478) e o Nu Pagamentos S/A (fls. 480/492) pugnam pelo não conhecimento ou desprovimento do apelo da apelada, sustentando que os fatos decorrem de culpa exclusiva da consumidora, que não há prova de falha na prestação dos serviços bancários e que os pedidos de majoração e de restituição em dobro não têm amparo na espécie.

Em contrarrazões ao recurso de Simone Ribeiro, a Recargapay Instituição de Pagamento Ltda. (fls. 493/505) pugna pelo desprovimento do apelo, sustentando que nenhuma participação teve na fraude praticada por terceiros, que forneceu à apelada todos os dados do beneficiário dos valores já na contestação, que os fatos constituem caso fortuito externo não inserido nos riscos inerentes à sua atividade, e que a r. sentença que julgou improcedentes os pedidos em seu desfavor deve ser integralmente mantida.

É o relatório.

Primeiramente, cumpre apreciar o recurso de apelação interposto por



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Simone Ribeiro.

O recurso de Simone Ribeiro não pode ser conhecido, por deserção.

Com efeito, o preparo das custas recursais foi apenas parcialmente recolhido pela apelante (conforme certidão de fls. 522), e, determinada a complementação no prazo de 5 (cinco) dias pelo despacho de folhas 746/747, decorreu o prazo legal sem manifestação, conforme certificado a folhas 749.

O recolhimento insuficiente do preparo equivale à sua ausência, sendo caso de deserção, nos termos do artigo 1.007, caput e § 2º, do Código de Processo Civil, o que impede o conhecimento do recurso. Não há que se perquirir, portanto, sobre as teses recursais ali lançadas.

Passo à análise dos recursos interpostos pelo Banco C6 S.A. e pelo Nu Pagamentos S/A, que comportam julgamento conjunto ante a identidade fática e jurídica das questões debatidas.

Os recursos merecem provimento.

A relação jurídica travada entre as partes configura inequivocamente relação de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/90, aplicando-se ao caso as disposições do Código de Defesa do Consumidor, conforme consagrado na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Estabelece o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor que "*o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

riscos".

Todavia, o parágrafo 3º do mesmo dispositivo prevê expressamente as excludentes de responsabilidade: *"Art. 14. [...] § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro".*

Compulsando atentamente os autos, verifica-se que a hipótese dos autos enquadra-se com precisão na excludente do inciso II do parágrafo 3º do artigo 14 do CDC, porquanto o evento danoso resultou exclusivamente da conduta negligente da própria apelada e da ação criminosa de terceiros estelionatários, configurando fortuito externo que rompe integralmente o nexo de causalidade entre a atividade das instituições financeiras e os prejuízos suportados.

A própria apelada relatou, no boletim de ocorrência de folhas 54 dos autos originários, a seguinte narrativa: *"Mandei mensagem para o Banco C6 através da página deles no Instagram relatando minha dificuldade em cancelar um cartão que havia acabado de receber e não queria utilizar, pois havia ligado no número 30036116 e o atendente não conseguiu me ajudar a resolver o problema. Através do Instagram uma pessoa me respondeu, com logo do C6, que um funcionário iria me contatar, logo recebi a ligação através do 30036116, com um atendente se propondo a me ajudar a fazer as ações através do app do banco. Eu, crédula, não percebi que um golpe estava em andamento e autorizei compra no cartão antes de bloquear".*

Tais relatos são confirmados na inicial dos autos de origem.

A confissão é elucidativa. A apelada utilizou o Instagram, rede social que não é canal oficial de atendimento dos bancos apelantes, para interagir com terceiro não identificado; recebeu ligação de pessoa que se apresentou como funcionária do banco, sem verificar, pelos canais oficiais, a autenticidade do contato; e expressamente autorizou as compras realizadas no cartão, seguindo as orientações do estelionatário, como resultado



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

direto de sua própria ação voluntária.

Não há, portanto, qualquer falha na prestação de serviços pelos bancos apelantes. As transações foram concretizadas mediante autenticação de dois passos, com informações do cartão pessoal e validação por *token* enviado ao celular cadastrado da apelada, o que torna a operação tecnicamente regular do ponto de vista sistêmico. Os estelionatários não acessaram os sistemas internos dos bancos, não extraíram dados por falha de segurança e não realizaram as transações à revelia da consumidora.

Foram as próprias ações voluntárias dela que viabilizaram o êxito do golpe.

Nesse contexto, respeitado o entendimento do MM. Juízo *a quo*, não se está diante de fortuito interno, mas de fortuito externo, evento originado inteiramente fora da esfera de controle e responsabilidade das instituições financeiras.

A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que preconiza a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias, aplica-se exclusivamente às hipóteses de falha interna do sistema de segurança do banco, como clonagem de cartões, invasão de sistemas e similares, situações em que o evento se origina dentro do risco da atividade bancária. Cuida-se de enunciado inaplicável ao caso concreto, em que os danos derivaram exclusivamente do comportamento imprudente da própria consumidora.

Cabe ao correntista, como elemento indispensável de segurança, verificar a autenticidade de qualquer comunicação recebida antes de agir, acionando os canais oficiais das instituições. No caso em exame, a apelada não realizou nenhuma confirmação junto aos canais oficiais dos bancos, seja pela central de atendimento nos telefones impressos nos cartões, seja pelo aplicativo oficial, optando por seguir, sem qualquer cautela, as instruções de pessoa desconhecida com a qual interagiu em rede social. Tal conduta revela manifesta negligência e configura culpa exclusiva da vítima, que rompeu o nexo de causalidade entre a atividade bancária e o dano.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Quanto ao argumento da apelada de que as transações destoavam de seu perfil de consumo e deveriam ter sido bloqueadas pelos bancos, tal fundamento não prospera. As operações foram autenticadas com os instrumentos de segurança contratualmente previstos, número do cartão, dados cadastrais e *token* de confirmação, dentro dos limites de crédito disponíveis. O sistema de análise de perfil não constitui obrigação contratual dos bancos, sendo serviço adicional e facultativo cuja ausência não configura defeito na prestação do serviço.

Ainda que existisse tal sistema, as transações efetivadas com utilização correta dos instrumentos de segurança e dentro dos parâmetros contratados não seriam necessariamente identificadas como suspeitas.

O entendimento desta Colenda 22ª Câmara de Direito Privado é assente no sentido de que, nas hipóteses em que o consumidor age voluntariamente seguindo orientações do golpista sem recorrer aos canais oficiais da instituição financeira, configura-se culpa exclusiva da vítima e/ou de terceiros, excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do CDC:

"APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DA 'FALSA CENTRAL'. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO BANCO. LEGITIMIDADE PASSIVA DO BANCO CONFIGURADA. TEORIA DA ASSERÇÃO. DENUNCIAÇÃO DA LIDE. IMPOSSIBILIDADE. VEDAÇÃO IMPOSTA PELO ART. 88 DO CDC. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA AUTORA SEGUINDO ORIENTAÇÕES DO GOLPISTA. AUSÊNCIA DE CONTATO COM CANAIS OFICIAIS DO BANCO. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ÔNUS DE SUCUMBÊNCIA INVERTIDO. SENTENÇA REFORMADA PARA JULGAR IMPROCEDENTE O PEDIDO



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

INICIAL. RECURSO PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1018535-11.2024.8.26.0004; Relator(a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/10/2025; Data de Registro: 27/10/2025).

"APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE E INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA AUTORA. CONDUCTA NEGLIGENTE CONFIGURADA. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA AUTORA SEGUINDO ORIENTAÇÕES DO GOLPISTA, CONFORME NARROU NO BOLETIM DE OCORRÊNCIA. AUSÊNCIA DE CONTATO COM CANAIS OFICIAIS DO BANCO. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1000277-02.2025.8.26.0526; Relator(a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Salto - 3ª Vara; Data do Julgamento: 04/11/2025; Data de Registro: 04/11/2025).

"Apelação Cível. Golpe da falsa central telefônica. Ação declaratória c.c. indenizatória. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Código de Defesa do Consumidor. Aplicabilidade. Artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/1990. Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Autor que foi vítima de golpe através de ligação telefônica. Falsa central telefônica da ré. Autor que forneceu senha e realizou operações orientadas pelo golpista. Instituição financeira e fornecedores que não podem ser responsabilizados pelos fatos articulados na inicial. Excludente de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, da Lei nº 8.078/1990. Sentença mantida, com a majoração da verba honorária de sucumbência. Artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil. Recurso não provido." (TJSP; Apelação Cível 1011364-81.2024.8.26.0269; Relator(a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapetininga - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/05/2025; Data de Registro: 30/05/2025).

Afastada a responsabilidade dos bancos apelantes, impõe-se igualmente o afastamento da condenação em danos morais, ante a inexistência de ato ilícito imputável às instituições financeiras que pudesse ensejar tal reparação.

Eventual direito de ressarcimento dos valores deve ser buscado pela apelada diretamente em face dos terceiros estelionatários que efetivamente se locupletaram ilicitamente com os valores transacionados. Os bancos apelantes não participaram da fraude, não se beneficiaram dela e não contribuíram para sua ocorrência.

Por fim, considero suficientemente apreciada a questão posta a julgamento, até porque o julgador não está obrigado a rebater individualmente os argumentos das partes, mas somente expor os seus, de modo a justificar a decisão tomada, atendendo, assim, ao requisito insculpido no artigo 93, IX, da Constituição Federal, e na ordem legal vigente.

Em atenção ao disposto no art. 489, § 1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, registre-se que os demais argumentos apontados pelas partes não são capazes de infirmar a conclusão acima.

Para viabilizar eventual interposição de recursos aos Tribunais Superiores, considera-se prequestionada toda a matéria discutida nos autos, sendo dispensável a indicação expressa e individualizada dos dispositivos legais.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Ante o exposto, voto para **não conhecer** do recurso de apelação interposto por Simone Ribeiro, por deserção, nos termos do artigo 1.007, caput e § 2º, do Código de Processo Civil, e **dar provimento** aos recursos de apelação interpostos pelo Banco C6 S.A. e pelo Nu Pagamentos S/A – Instituição de Pagamento para **reformar** a r. sentença recorrida no que tange às condenações impostas a esses apelantes, julgando **improcedentes** os pedidos formulados por Simone Ribeiro em face de ambos, extinguindo o processo com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Em razão da inversão da sucumbência, condeno Simone Ribeiro ao pagamento das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios em favor dos patronos do Banco C6 S.A. e do Nu Pagamentos S/A, os quais fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Em razão do não conhecimento do recurso de apelação interposto por Simone Ribeiro, majoro os honorários advocatícios devidos ao patrono de Recargapay Instituição de Pagamento Ltda. para 12% (doze por cento) sobre o parâmetro fixado na sentença recorrida, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil e do Tema 1.059 do Superior Tribunal de Justiça.

MARIO SERGIO LEITE

Relator