



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001290705

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004645-54.2024.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO C6 S/A, é apelado ALVARO CESAR COUTINHO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente sem voto), JOSÉ WILSON GONÇALVES E WALTER FONSECA.

São Paulo, 11 de dezembro de 2025.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1004645-54.2024.8.26.0020

Comarca: São Paulo - Foro Regional XII – Nossa Senhora do Ó - 3ª

Vara Cível

Apelante: Banco C6 S/A Apelado: Alvaro Cesar CoutinhoMM. Juiz

de 1º Grau: Dr(a). Flavia Bezerra Tone Xavier

Voto nº 4.064

APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. GOLPE DA TROCA DE CARTÃO. TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS EM CARTÃO DE CRÉDITO E DÉBITO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANOS MATERIAIS CONFIGURADOS. DANOS MORAIS AFASTADOS.

1. Recurso interposto por instituição financeira contra sentença que julgou procedentes os pedidos iniciais para condená-la à restituição de R\$ 9.374,95, acrescido de correção monetária e juros, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, além de arcar integralmente com as verbas de sucumbência.

2. Relação de consumo configurada (arts. 2º, 3º e 17 do CDC; Súmula 297 do STJ). Instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por falhas na prestação do serviço, inclusive fraudes e delitos praticados por terceiros. Responsabilidade apenas afastada em caso de inexistência de defeito ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, I e II, do CDC). Operações realizadas em curto espaço de tempo, destoando do perfil de consumo do correntista, sem bloqueio ou alerta preventivo. Falha de segurança caracterizada. Fraude que integra o risco da atividade bancária (fortuito interno). Responsabilidade da instituição financeira configurada.

3. Dano moral. Situação que não ultrapassou o limite de meros aborrecimentos. Inexistência de prova de repercussão extrapatrimonial relevante, como inscrição em cadastros restritivos ou constrangimento público. Indenização indevida. Precedentes do TJSP.

4. Sentença reformada em parte. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO para afastar a condenação em indenizar por danos morais, com redistribuição proporcional das verbas sucumbenciais.

1. Trata-se de recurso de apelação interposto por BANCO C6 S.A. contra a r. sentença de fls. 203/210, proferida nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais ajuizada por ALVARO CESAR COUTINHO, que julgou procedente o pedido inicial.

Na origem, narra o autor que, em 25/02/2024, após realizar compra junto a vendedor ambulante utilizando cartão de crédito emitido pela instituição ré, percebeu que fora vítima de golpe consistente na troca do cartão. Relata que, poucas horas depois, constatou a realização de diversas transações fraudulentas, totalizando R\$ 9.374,95 (sendo R\$ 7.151,45 na modalidade débito e R\$ 2.223,50 na modalidade crédito). Afirma que, no mesmo dia, comunicou o ocorrido ao banco, registrou protocolos de atendimento e boletim de ocorrência, mas não obteve a restituição dos valores, tampouco a anulação das operações contestadas.

Em contestação, o Banco C6 sustentou a regularidade das operações, realizadas com cartão presente e senha pessoal, imputando ao consumidor a responsabilidade exclusiva pelo ocorrido, por ter entregue o cartão a terceiro e não verificado sua titularidade. Alegou, ainda, inexistência de falha nos sistemas de segurança, defendendo-se com base na culpa exclusiva da vítima ou de terceiro e pugnando pela improcedência da demanda.

O e. juízo *a quo* reconheceu a relação de consumo entre as partes, aplicando a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC. Considerou que as transações fraudulentas destoaram do perfil de consumo do autor, revelando falha na prestação do serviço bancário. Julgou, assim, procedente o pedido para (i) declarar a inexigibilidade dos débitos impugnados; (ii) condenar o réu a restituir os valores

eventualmente pagos, devidamente atualizados e acrescidos de juros de mora; e (iii) fixar indenização por danos morais em R\$ 10.000,00. Condenou, ainda, a instituição ao pagamento das custas e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Irresignada, a instituição financeira interpôs apelação (fls. 213/226) sustentando, em síntese, que não restou configurada falha na prestação de serviços, pois as operações contestadas foram autorizadas mediante uso de cartão original e senha pessoal do correntista, sendo ônus do consumidor a guarda desses dados. Defende que não cabe responsabilização da instituição, pois o evento decorreu de culpa exclusiva da vítima, que entregou voluntariamente o cartão a terceiro. Argumenta, ainda, que a mera divergência de perfil de consumo não obriga a instituição a bloquear operações, tratando-se de liberalidade quando realizado. Requer, por conseguinte, a reforma da sentença, com a improcedência da ação.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 227/228).

Intimado, o apelado apresentou contrarrazões às fls. 232/238, pugnano pela manutenção da sentença. Aduz que houve falha evidente no sistema de segurança do banco, que não bloqueou o cartão mesmo diante de mais de 20 transações sucessivas e atípicas em curto espaço de tempo. Sustenta que não contribuiu para o ato lesivo, razão pela qual as cobranças devem ser declaradas inexigíveis e os valores restituídos. Defende, ainda, a condenação em danos morais, em razão dos transtornos sofridos. Requer, inclusive, a restituição em dobro dos valores debitados, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC.

Não houve oposição ao julgamento virtual, nos termos da Resolução de nº 772/2017 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de

São Paulo.

É o relatório.

2. A lide encerra relação de consumo, pois a autora figurou, ainda que como *bystander* (de maneira externa), na última etapa da cadeia de produção e distribuição do serviço de crédito regularmente fornecido pela parte requerida, nos termos dos arts. 2º, 3º, § 2º, e 17 do Código de Defesa do Consumidor e enunciado da Súmula nº 297 do C. STJ.

Outrossim, as instituições bancárias e financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por falha na prestação de serviços, nos quais se compreendem aqueles decorrentes de fraudes e delitos perpetrados por terceiros, consoante o disposto no art. 14 do CDC e verbete da Súmula nº 479 do C. STJ, ressalvadas a inexistência de defeito e a culpa exclusiva do consumidor, ou de terceiros.

A falha do serviço não consiste no furto sofrido pelo consumidor, mas sim no fato de o banco permitir operações bancárias em um curto período, no mesmo estabelecimento, fora do perfil do autor.

Incumbia à instituição financeira provar culpa exclusiva do consumidor, causa que impediria, neste caso concreto, a caracterização da responsabilidade civil, na medida em que a conduta do terceiro criminoso não a impede, tratando-se de fortuidade interna, ou que, prestado o serviço, o defeito alegado não existiu. Aplica-se o art. 14, § 3º do CDC.

As instituições financeiras, na qualidade de prestadoras de

serviço, possuem responsabilidade objetiva, devendo garantir a segurança das operações realizadas pelos seus clientes. Nesse sentido, o banco pode ser responsabilizado pelos danos sofridos pela vítima caso fique comprovado que não adotou medidas de segurança suficientes para evitar a fraude.

Consta da r. sentença:

“(...) No caso em tela, restou incontroverso que as transações impugnadas foram realizadas de forma fraudulenta, mediante a utilização do cartão bancário do autor, por terceiro desconhecido. Apesar de o cartão possuir tecnologia de chip e senha, não foi demonstrado que o autor tenha contribuído de qualquer forma para o acesso aos dados pelo fraudador.

O réu, ao narrar a dinâmica do golpe, confirmou a sequência das transações em valores elevados e realizadas para o mesmo beneficiário, em evidente incompatibilidade com o perfil de consumo do autor. Tal conduta deveria ter ensejado a atuação preventiva do setor antifraude da ré, em observância ao dever de segurança que lhe é imposto. Contudo, nenhuma medida foi adotada.

Conforme análise da fatura acostada às fls. 41/47, verifica-se que as transações ora impugnadas, que totalizam mais de R\$ 9.000,00 em um único dia, destoam significativamente do perfil de consumo usual do autor. Ressalte-se, ainda, que o montante da transação impugnada é quase três vezes superior ao total da fatura anterior, cujo valor era de R\$ 2.636,35. Nesse contexto, é evidente que sistema não se mostrou seguro, configurando falha na prestação do serviço pelo banco.

Salienta-se que, a fim de comprovar a culpa exclusiva da vítima, cabia ao réu demonstrar que adotou todas as técnicas de segurança pertinentes em suas operações, o que não o fez.

Destaca-se que o réu exerce atividade econômica que envolve riscos a ela inerentes e que, não procedendo com a devida diligência, assume os prejuízos decorrentes dessa atividade. Tem o requerido o dever de implementar sistema de segurança eficiente, de modo a evitar que os fatos narrados na inicial ocorram. O que não se pode admitir é que, pelo sistema falho da requerida, terceiros delinquentes prejudiquem consumidores de boa-fé.

Porquanto a relação jurídica travada entre as partes caracteriza-

se como relação de consumo, a responsabilidade do fornecedor do serviço é objetiva, bastando, portanto, a presença da ação ou omissão, do dano e do nexo de causalidade, para que configurada esteja a obrigação de indenizar.

Demonstrada a concorrência dos requisitos da responsabilidade civil objetiva e não demonstrado a existência de qualquer causa excludente, de rigor a declaração de inexigibilidade da compra realizada. (...).” (fls. 205/206)

A instituição financeira não tinha como evitar a fraude referida na inicial, em tais circunstâncias, mas tinha como evitar a consumação da operação bancária, ou deveria tê-lo. Cuida-se, justamente, da consequência prática do risco da atividade desempenhada no mercado de consumo, que, a nenhum pretexto, ou método de interpretação, pode ser transferido ao consumidor, diante do princípio constitucional da defesa e proteção do consumidor na máxima extensão possível, e do princípio da proteção judicial suficiente.

Destaca-se, ainda, que o apelado lavrou boletim de ocorrência (fls. 25/26) e realizou contestação da operação no banco (fls. 50/60).

Observa-se que as operações não se amoldam ao perfil de consumo do autor e foram realizadas 18 transações bancárias, sendo uma na modalidade débito e duas na modalidade crédito para Ton Elias Mendes; 7 na modalidade débito e 4 na modalidade crédito para Adega Professor Paulo; e 4 saques em caixa 24 horas.

Isso caracteriza a falha na prestação do serviço oferecido pela instituição financeira ré, não se podendo sequer cogitar de falta de interesse de agir por culpa exclusiva de terceiro, cujo proceder está a merecer reprimenda, consoante previsto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e entendimento deste E. Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO – AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE – operações indevidas com utilização do cartão de crédito do apelado, em valores muito acima das transações ordinárias havidas no cartão de crédito – relação de consumo – responsabilidade objetiva – art. 14 do CDC – dever de zelar pela segurança do serviço prestado – desvio de perfil regular do cliente – falha na prestação de serviços do banco apelante – declaração de inexigibilidade de débitos que se impunha – sentença mantida – recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1056710-69.2023.8.26.0114; Relator: Castro Figliolia; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/03/2025; Data de Registro: 28/03/2025)

“GOLPE DA TROCA DE CARTÃO. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE COBRANÇA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PROCEDÊNCIA PARCIAL. RECURSO DO AUTOR E DO RÉU. 1. Sentença que reconhece culpa concorrente e declara inexigível o valor correspondente à metade das transações impugnadas, condenando o réu à restituição do valor de RS 4.023,50. 2. Recurso do autor. Interposição de recurso inominado contra sentença em procedimento comum do CPC. Descabimento. Inadequação da via recursal. Erro grosseiro. Inaplicabilidade do princípio da fungibilidade recursal. Recurso não conhecido. 3. Recurso do réu. Pretensão de reconhecimento de culpa exclusiva de terceiro e inexistência de falha na prestação do serviço. Desacolhimento. Ilegitimidade passiva não configurada. Fraude que se concretiza com a conduta negligente do autor em conjunto com a falha de segurança do sistema de cartão (ausência de bloqueio preventivo). Subsequentes novas operações em intervalos de minutos, destoando do perfil do consumidor. Aplicação do CDC. Responsabilidade do réu decorrente do próprio risco inerente à sua atividade econômica (art. 14 do CDC e Súm. 479 do STJ). Reconhecimento de culpa concorrente. Sentença mantida por seus próprios fundamentos (art. 252 do RITJSP). 4. Recurso do autor não conhecido e recurso do réu desprovido, majorando-se a verba honorária a cargo dos apelantes.” (TJSP; Apelação Cível 1002849-47.2023.8.26.0704; Relator: José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV - Butantã - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/01/2025; Data de Registro: 27/01/2025)

3. Com relação ao dano moral, que, no caso, não são presumidos, dependendo de prova, não se caracterizaram.

O dano moral, que decorre da lesão a atributos da personalidade, não surge sem a configuração de desdobramentos de evidente reprovabilidade, ainda que haja impacto sobre verbas próprias. Em outras palavras, faz-se necessária a presença cabal de especificidades para além da cobrança e débito.

A violação contratual, extracontratual ou de normas jurídicas não se traduz automaticamente em abalo extrapatrimonial, devendo haver antijuridicidade significativa e anormal que ofenda valores fundamentais, apta a repercutir na esfera de dignidade da vítima, situação não delineada nos autos.

Neste caso, o autor não demonstrou, de forma suficiente, como a autorização das compras ou a rejeição da contestação impediram a sua manutenção e afetaram a sua dignidade.

Ademais, a luta pelo reconhecimento do direito, por via administrativa ou por via judicial, não implica dano moral, mas sim ônus inerente à vida social. Ainda que a autora tenha se aborrecido ao buscar soluções extrajudiciais, não há prova de que esse fato, por si só, acarretou-lhe lesão extrapatrimonial.

Destaque-se que não foi demonstrado pela autora que as operações impugnadas acarretaram inscrição em cadastro de inadimplentes.

Nesse sentido julgado dessa C. Câmara de Direito Privado:

“DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU. 1. Operações bancárias realizadas pelo aplicativo do banco após a autora ter o celular furtado. Comunicação realizada pela autora, com contestação das operações. Operações realizadas em curto espaço de tempo, em período noturno e fora do perfil dela. Falha no dever de segurança e na adoção de medidas protetivas (dever de proteção). Sentença mantida. 2. Danos morais que, nesse caso,

não são presumidos, e que, por isso, dependem de indicação precisa e de prova inequívoca. Situação de humilhação ou vexatória não demonstrada. Situação de contrariedade, aborrecimento ou dissabor que não gera dano moral indenizável. Ademais, a luta pelo reconhecimento do direito, por via administrativa ou por via judicial, não implica dano moral, mas sim ônus inerente à vida social. Sentença reformada nesse aspecto, afastando-se a indenização concedida. 3. Recurso parcialmente provido, para afastar a condenação por danos morais, redefinindo-se os encargos de sucumbência, proporcionalmente à derrota de cada litigante.” (TJSP; Apelação Cível 1061283-61.2024.8.26.0100; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 42ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/06/2025; Data de Registro: 06/06/2025)

Portanto, a apelação prospera em parte, precisamente no que atina à indenização por danos morais, que será afastada.

4. Em vista da reforma, redistribuem-se as verbas sucumbenciais, de modo que cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais. O autor pagará honorários de 10% do valor da indenização por danos morais concedida na sentença e afastada pelo acórdão, corrigidos pelo IPCA, desde a publicação da sentença, e com juros de mora pela Selic, contados do trânsito em julgado. O réu pagará honorários fixados em 10% do valor total da condenação mantida (danos materiais).

Os juros de mora de que trata a sentença serão calculados pela Selic (abatido o IPCA), e a correção monetária pelo IPCA. Cuida-se de questão de ordem pública, razão por que o efeito translativo autoriza o tribunal a realizar esse ajuste. A propósito de juros e correção monetária, remete-se aos arts. 389 e 406 do Código Civil, com a redação dada pela Lei n. 14.905/2024; quanto aos juros, remete-se especialmente ao § 1º do art. 406.

Sem verbas honorárias recursais, porque estas pressupõem o integral desprovimento ou não conhecimento do recurso, não se aplicando o disposto no art. 85, § 11, do CPC em caso de parcial provimento (Tema nº 1.059 do C. STJ).

De forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário, ademais, incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

5. Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do réu para afastar a indenização por dano moral, redefinindo os encargos de sucumbência, proporcionalmente à derrota de cada parte, com readequação dos juros de mora e correção monetária incidentes sobre a parte da condenação não alterada.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica