



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000048289**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010130-49.2024.8.26.0565, da Comarca de São Caetano do Sul, em que é apelante BANCO C6 S/A, é apelado THIAGO DE OLIVEIRA MANCUZO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E FERNANDO SASTRE REDONDO.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

**FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo nº: 1010130-49.2024.8.26.0565

Classe: Apelação Cível

Apelante: BANCO C6 S.A.

Apelado: TIAGO DE OLIVEIRA MANCUSO

Foro/Vara de origem: Comarca de São Caetano do Sul

**Voto n. 4729.**

***Ementa:* APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. "GOLPE DO MOTOBOY". Sentença de procedência. Insurgência do banco réu. NÃO ACOLHIMENTO. 1. RELAÇÃO DE CONSUMO E RESPONSABILIDADE CIVIL. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297/STJ). Responsabilidade objetiva da instituição financeira pela falha na prestação do serviço (art. 14, CDC). Teoria do Risco do Empreendimento. 2. FORTUITO INTERNO. Fraude praticada por terceiros (engenharia social/troca de cartão) que integra o risco da atividade bancária. Súmula 479 do STJ. A atuação de estelionatários não configura culpa exclusiva de terceiro ou da vítima apta a romper o nexo causal, quando evidenciada a fragilidade do sistema de segurança. 3. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA. Transação contestada que destoa manifestamente do perfil de consumo do correntista. Aprovação de compra de valor elevado, fora do padrão habitual, sem a devida confirmação ou bloqueio preventivo. Irrelevância do uso de senha pessoal no caso concreto, diante da falha sistêmica de monitoramento. 4. DANOS MATERIAIS E MORAIS. Restituição dos valores indevidamente debitados que se impõe. Danos morais configurados in re ipsa, decorrentes da falha na segurança. Quantum indenizatório mantido, pois fixado em patamar razoável e proporcional, observando as peculiaridades do caso e o caráter pedagógico da medida. RECURSO DESPROVIDO.**

Trata-se de apelação interposta por **BANCO C6 S.A.** contra r. sentença que, nos autos da ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por **THIAGO DE OLIVEIRA MANCUZO**, julgou procedentes os pedidos iniciais.

O feito originário versa sobre responsabilidade civil bancária

decorrente de fraude conhecida como "golpe do motoboy" ou "troca de cartão".

Deu-se à causa o valor de R\$ 12.000,00.

O D. Juízo *a quo*, ao proferir a sentença, integrada por decisão em embargos de declaração, reconheceu a falha na prestação do serviço e a responsabilidade objetiva da instituição financeira. Condenou a ré à declaração de inexigibilidade do débito, à restituição do valor de R\$ 2.000,00 e ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 4.000,00, além de custas e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação.

Inconformado, o banco réu apelou, pleiteando a reforma integral do julgado ou, subsidiariamente, a redução do *quantum* indenizatório. Em suas razões, sustentou a inexistência de ato ilícito e a regularidade da transação, realizada mediante uso de cartão com chip e senha pessoal, o que geraria presunção de autoria.

Alegou culpa exclusiva da vítima e de terceiro, excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, §3º, II, do CDC. Argumentou, ainda, que a operação era compatível com o limite de crédito disponível e que não houve falha de segurança.

Contrarrazões às fls. 304/323.

### **É o relatório.**

Não assiste razão ao apelante. A sentença recorrida deve ser mantida por seus próprios fundamentos, os quais adoto como razão de decidir, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal, acrescendo, contudo, as seguintes considerações, com o fito de afastar de forma mais ampla os argumentos recursais.

Inicialmente, é imperioso destacar que a relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista. O autor enquadra-se no conceito de consumidor (art. 2º do CDC) e a instituição financeira ré no de fornecedora de serviços (art. 3º do CDC). A questão encontra-se pacificada pelo Superior Tribunal de Justiça, conforme o enunciado da **Súmula 297**: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Fixada essa premissa, a responsabilidade civil do banco deve ser analisada sob a ótica da Teoria do Risco do Empreendimento. Nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, 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 riscos.

Trata-se de responsabilidade objetiva. Para sua configuração, basta a comprovação do defeito no serviço (falha na segurança), do dano sofrido e do nexo de causalidade entre ambos. A instituição financeira, ao disponibilizar serviços no mercado de consumo, assume os riscos inerentes à sua atividade, não podendo transferi-los ao consumidor, parte hipossuficiente na relação técnica e informacional.

A instituição financeira recorrente sustenta, em suas razões, a ocorrência de culpa de terceiro ou da própria vítima para afastar sua responsabilidade. Contudo, tal tese deve ser analisada com cautela diante da distinção doutrinária e jurisprudencial entre *fortuito interno* e *externo*.

Nas fraudes bancárias praticadas por terceiros estelionatários, incluindo o denominado "golpe do motoboy", a "troca de cartão" ou engenharia social similar, o evento danoso não é estranho à atividade bancária. Pelo contrário, a segurança das transações financeiras é parte essencial do serviço ofertado. Quando o sistema de segurança do banco falha em detectar e impedir uma movimentação atípica e fraudulenta, tal fato caracteriza-se como **fortuito interno**.

O *fortuito interno*, por estar inserido na órbita do risco da atividade desenvolvida pelo fornecedor, não rompe o nexo de causalidade e não exclui o dever de indenizar. É o risco-proveito: quem lucra com a atividade deve arcar com os prejuízos dela decorrentes.

A matéria não comporta maiores digressões, estando consolidada pelo C. Superior Tribunal de Justiça na **Súmula 479**:

*“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações*

*bancárias.”*

Portanto, a atuação de estelionatários não configura, por si só, culpa exclusiva de terceiro capaz de eximir o banco (art. 14, § 3º, II, do CDC), vez que a vulnerabilidade do sistema a fraudes é um defeito intrínseco à prestação do serviço bancário na era digital.

Nesse sentido:

*“INDENIZATÓRIA. "Golpe do delivery". Fraude em transações através de cartão de crédito. Aplicação do CDC. Preliminar de ausência de fundamentação do decisum quanto ao decreto de culpa concorrente das partes, na proporção fixada pelo Juízo singular. Afastada. Operações realizadas que não correspondem ao perfil da demandante, situação não detectada pelos sistemas de segurança bancário. Falha na prestação de serviços configurada. Responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno decorrente de fraude. Dicção do art. 14, do CDC e da Súmula 479 do STJ. Risco da atividade que deve ser suportado pelo fornecedor. Inexigibilidade do débito, na forma determinada pelo Magistrado, dada a ausência de recurso da autora. Dano moral in re ipsa. Caracterizado. Indenização devida pelo réu. Quantum fixado com observância aos princípios de razoabilidade e proporcionalidade, que não comporta redução. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1045694-35.2024.8.26.0001; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/12/2025; Data de Registro: 15/12/2025)*

Superada a questão da responsabilidade objetiva, impõe-se a análise da falha na prestação do serviço no caso concreto. O ponto nodal da controvérsia não reside na forma como o cartão foi subtraído, mas, precipuamente, na **autorização sistêmica de transações que destoam manifestamente do perfil de consumo do correntista.**

As instituições financeiras dispõem de sofisticados sistemas de monitoramento e algoritmos de inteligência artificial capazes de detectar, em tempo real, movimentações atípicas. O "Dever de Segurança" (art. 6º, I, do CDC) impõe ao banco a obrigação de bloquear preventivamente operações que fujam ao padrão

habitual do cliente, entrando em contato para confirmação antes da liberação do crédito.

No caso em tela, verifica-se que a transação impugnada de R\$ 2.000,00 discrepa do histórico de utilização do cartão pelo autor, que, conforme prova documental, realizava compras de valores substancialmente inferiores.

Não prospera a alegação defensiva de que a operação seria lícita por estar "dentro do limite de crédito disponível" (no caso, R\$ 54.000,00). **Limite de crédito não se confunde com perfil de consumo.** O fato de o consumidor possuir limite elevado não autoriza a instituição financeira a aprovar, de forma automática e indiscriminada, transações isoladas de alto valor ou sequenciais, realizadas em curto lapso temporal, em estabelecimentos ou horários inabituais, sem a devida checagem de segurança.

A inércia do sistema *antifraude* da instituição financeira, ao permitir a concretização de operação flagrantemente atípica, configura defeito na prestação do serviço, rompendo o nexo de causalidade quanto a eventual descuido do consumidor e atraindo para o banco o dever de reparar o dano. Confira:

*“Direito do consumidor. Apelação cível. Fraude bancária. Responsabilidade objetiva do banco. Dano moral. Indenização. I. Caso em exame Apelação interposta pelo banco réu contra sentença que reconheceu a falha na prestação de serviço bancário, condenando-o ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, decorrente de fraude sofrida pelo autor, envolvendo operações bancárias não autorizadas após o vazamento de dados pessoais pela plataforma digital Gov.BR. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em verificar a responsabilidade do banco pela falha de segurança no serviço bancário e o cabimento da indenização por danos morais, bem como a adequação do valor fixado. III. Razões de decidir 3. A responsabilidade do banco é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, sendo irrelevante a discussão acerca da segurança fornecida ao consumidor, uma vez que o ponto central é a falha de serviço evidenciada pela realização de diversas operações bancárias fraudulentas em curto intervalo de tempo. 4. O banco, intimado a especificar provas, optou pelo julgamento antecipado da lide, não*

*produzindo provas aptas a afastar sua responsabilidade. 5 . A indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 foi fixada de forma adequada, em conformidade com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, não havendo motivos para sua redução. IV. Dispositivo e tese 6 . Recurso não provido. Sentença mantida. Tese de julgamento: "Em casos de fraude bancária, configura-se a responsabilidade objetiva da instituição financeira pela falha de serviço na realização de operações não autorizadas, impondo-se o dever de indenizar danos morais quando demonstrada a ausência de medidas eficazes para prevenir o ilícito." Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor ( CDC), art . 14, caput. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479. TJSP: Apelação Cível 1041917-13.2022 .8.26.0001, Apelação Cível 1007414-34.2021 .8.26.0604; 1051360-19.2021 .8.26.0002." (TJ-SP - Apelação Cível: 10087213320248260114 Campinas, Relator.: Achile Alesina, Data de Julgamento: 21/08/2012, 15ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 16/09/2024)*

O apelante invoca a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC (culpa exclusiva da vítima ou de terceiro), sob o argumento de que a transação foi realizada mediante uso de cartão com chip e senha pessoal.

A tese não se sustenta. A utilização de senha, por si só, não é capaz de elidir a responsabilidade da instituição financeira quando evidenciada a falha no dever de segurança, conforme exposto no tópico anterior. Ademais, em fraudes perpetradas mediante engenharia social (como o "golpe do motoboy"), o consumidor é vítima de ardil preordenado, encontrando-se em situação de vulnerabilidade.

Ainda que se admitisse, *ad argumentandum tantum*, que o consumidor entregou o cartão ou digitou a senha ludibriado pelos estelionatários, tal fato deve ser sopesado com a conduta do banco.

Nesses cenários, a suposta "culpa" da vítima é absorvida pela falha sistêmica do banco. Se o sistema de segurança funcionasse adequadamente, o dano teria sido evitado ou minimizado, independentemente da posse da senha pelo fraudador. Portanto, não se há que falar em *culpa exclusiva* da vítima, mas sim em falha eficaz da instituição financeira na custódia dos valores e na gestão de riscos.

Reconhecida a falha na prestação do serviço e a responsabilidade objetiva da instituição financeira, a consequência lógica e inafastável é a recomposição do patrimônio do consumidor ao estado anterior ao evento danoso (*restitutio in integrum*).

Não sendo o autor o responsável pelas transações contestadas, não há lastro jurídico para a cobrança ou manutenção do débito. Assim, é de rigor a declaração de **inexigibilidade** dos valores impugnados, bem como a **restituição** de eventuais quantias indevidamente pagas ou debitadas da conta corrente/fatura.

No que tange aos danos morais, a situação narrada nos autos transborda o mero aborrecimento cotidiano ou o simples dissabor patrimonial. Estes restaram configurados *in re ipsa*. A situação vivenciada pelo autor ultrapassa o mero dissabor cotidiano. A falha na segurança bancária, a subtração indevida de valores significativos e a necessidade de socorrer-se do Judiciário para obter o ressarcimento de uma fraude evidente geram angústia, insegurança e abalo psíquico indenizável.

O *quantum* indenizatório fixado na origem (**R\$ 4.000,00**) mostra-se razoável e proporcional, atendendo às funções compensatória e pedagógica da medida, sem gerar enriquecimento sem causa. O valor, inclusive, situa-se dentro, senão abaixo, dos parâmetros adotados por esta C. Câmara em casos análogos, razão pela qual não comporta redução.

Nesse sentido:

*“APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL - Falha na prestação do serviço - Ocorrência - Transferências realizadas via PIX em favor de terceiros desconhecidos - Existência de Fraude - Reconhecimento - Ausência de prova de que a ré tenha agido com as cautelas necessárias - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Precedente do STJ uniformizado em sede de recurso repetitivo - Teor da Súmula 479 do STJ - Danos materiais - Devolução dos valores descontados indevidamente da conta do autor - Acolhimento - Danos morais - Indenização - Cabimento - Dano in re ipsa que existe somente pela ofensa - Valor fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) que bem se ajusta a hipótese -*

*Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - Sentença de improcedência dos pedidos reformada para parcial procedência - RECURSO PROVIDO EM PARTE.” (TJSP; Apelação Cível 1002775-66.2025.8.26.0269; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapetininga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2025; Data de Registro: 18/11/2025)*

*INDENIZATÓRIA. "Golpe do delivery". Fraude em transações através de cartão de crédito. Aplicação do CDC. Preliminar de ausência de fundamentação do decisum quanto ao decreto de culpa concorrente das partes, na proporção fixada pelo Juízo singular. Afastada. Operações realizadas que não correspondem ao perfil da demandante, situação não detectada pelos sistemas de segurança bancário. Falha na prestação de serviços configurada. Responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno decorrente de fraude. Dicção do art. 14, do CDC e da Súmula 479 do STJ. Risco da atividade que deve ser suportado pelo fornecedor. Inexigibilidade do débito, na forma determinada pelo Magistrado, dada a ausência de recurso da autora. Dano moral in re ipsa. Caracterizado. Indenização devida pelo réu. Quantum fixado com observância aos princípios de razoabilidade e proporcionalidade, que não comporta redução. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.*

*(TJSP; Apelação Cível 1045694-35.2024.8.26.0001; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/12/2025; Data de Registro: 15/12/2025)*

Vale deixar consignado que o magistrado não está obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos apresentados pelas partes. Sua função é fundamentar a decisão de maneira suficiente, abordando os pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia. Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as questões centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação, mantendo a r. sentença recorrida por seus próprios e jurídicos fundamentos.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Considerando que a r. sentença já fixou os honorários advocatícios no patamar máximo de 20% sobre o valor da condenação, deixo de proceder à majoração prevista no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, em observância à vedação contida na parte final do referido dispositivo legal.

Atentem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

*Flávia Beatriz Gonzalez da Silva*

**RELATORA**