



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000170003

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024452-77.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO C6 S/A, é apelado/apelante MAURO GRICER e Apelado IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ONLINE S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente), BOTTO MUSCARI E JORGE TOSTA.

São Paulo, 4 de março de 2026.

TAVARES DE ALMEIDA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1024452-77.2025.8.26.0100

APELANTES: MAURO GRICER E BANCO C6 S/A

APELADOS: OS MESMOS

INTERESSADA: IFOOD - AGÊNCIA DE SERVIÇOS DE RESTAURANTES LTDA

COMARCA: SÃO PAULO

VOTO Nº 30.674

Ação declaratória cumulada com indenizatória - Apelo do réu Banco C6 S/A - Arguição - Ilegitimidade passiva - Descabimento - Fornecedor do serviço - Necessidade de compor a lide - Autor - Destinatário final do serviço - Aplicabilidade da legislação consumerista - Inteligência do art. 2º da Lei 8.078/90.

Ifood - Juízo - Reconhecimento da ilegitimidade passiva - Possibilidade - Ilícito alheio à esfera de atuação e controle da empresa - Aplicação do art. 14, § 3º, II, do CDC.

Autor - Vítima de furto do aparelho celular - Agente criminoso - Aquisição de produtos pela plataforma Ifood - Operações - Não correção ao perfil - Instituição financeira - Não comprovação da higidez das operações - Serviço bancário - Má prestação - Réu - Culpa exclusiva - Responsabilidade objetiva - Inteligência do art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ - Autor - Direito à repetição do indébito - Fundamento - Restabelecimento da situação patrimonial.

Apelo do Autor - Pretensão - Indenização pelos danos morais - Descabimento - Fato - Mera desavença contratual - Ausência de ofensa a direito da personalidade - Não afetação do nome ou da imagem - **Sentença - Manutenção.**

Apelo das partes desprovido.

VISTOS.

Trata-se de ação declaratória cumulada com indenizatória, cujo relatório da sentença se adota, julgada nos seguintes termos: “... *Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES em parte os pedidos em face do BANCO C6 e o faço para declarar inexigível o débito indicado na inicial, condenando a ré a ressarcir ao autor o importe de R\$ 4.416,24, a ser atualizado desde o dispêndio pelo índice IPCA, nos termos do art. 389, parágrafo único, do Código Civil, com incidência de juros de mora desde a citação, correspondente a taxa legal, representada pela taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil (IPCA), com fulcro no art. 406, §1º, do Código Civil, calculada conforme Resolução nº 5.171/24 do BACEN, até o efetivo pagamento, e JULGO IMPROCEDENTES os pedidos em relação ao IFOOD. Em consequência, JULGO EXTINTO o processo, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Em razão da sucumbência recíproca entre o autor e o BANCO C6, as partes deverão arcar com o pagamento de metade das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios da parte contrária, ora fixados em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, c/c 86, caput, ambos do Código de Processo Civil. Em razão da sucumbência do autor em relação ao IFOOD, arcará o demandante com os honorários advocatícios da parte contrária, ora fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.*” (fls. 523/528).

As partes apelaram. O Banco C6 insiste na ilegitimidade passiva ao argumento de que não participou das transações comerciais. Defende a regularidade das operações e na exigibilidade do débito. Nega falha na prestação dos serviços. Exalta a culpa exclusiva da vítima. Pontua a inaplicabilidade da conferência do perfil de consumo do correntista. Pretende a reforma do julgado (fls. 535/549).

Por sua vez, o autor insiste na responsabilidade solidária da plataforma Ifood e no direito à indenização por danos morais (fls.



552/593).

Os réus contrarrazoaram (fls. 599/603 e 607/615).

É O RELATÓRIO.

Em razão da baixa complexidade da demanda, com inicial em trinta e uma laudas, réplicas em trinta e quatro e trinta e uma laudas, respectivamente e apelação em quarenta de duas, convida-se o patrono do autor a conhecer o projeto da Corte denominado “Petição 10 Sentença 10” com o intuito, dentre outras finalidades, o de estimular a promoção da celeridade processual: <https://www.tjsp.jus.br/Peticao10Sentenca10>

No mais, a instituição financeira é a fornecedora do serviço. Disponibilizou o cartão de crédito ao autor. É parte legítima para figurar no polo passivo. E a relação é de relação de consumo. O autor é o destinatário final. Enquadra-se no conceito do art. 2º da Lei 8.078/90 CDC.

No que diz respeito ao Ifood, reconhece-se a ilegitimidade passiva. A plataforma não participa da captura indevida dos dados, tampouco possui meios de identificar, previamente e de forma inequívoca, que a compra foi realizada por pessoa diversa à do titular do cartão. Em raciocínio idêntico, não há como monitorar o perfil de consumo do usuário. Não se cogita em falha na prestação do serviço ou violação aos deveres de segurança e informação. Aplicável o art. 14, § 3º, II, do CDC.

Consta da causa de pedir: “... *O Autor foi vítima de um assalto em 25 de outubro de 2024, ocasião em que teve seu celular subtraído. Diante do ocorrido, prontamente entrou em contato com as instituições financeiras nas quais possuía conta, com o intuito de solicitar o bloqueio imediato de suas contas e cartões, a fim de evitar qualquer uso indevido. Ao contatar a 1ª Ré, Banco C6, foi*

informado pela atendente de que não haveria motivos para preocupação, pois o bloqueio solicitado seria realizado de forma imediata. Confiando na informação prestada pelo representante da instituição, o Autor se tranquilizou. No entanto, ao restabelecer o acesso aos seus aplicativos bancários, constatou que diversas transações haviam sido efetuadas na plataforma da 2ª Ré, iFood, utilizando seu cartão vinculado à 1ª Ré, Banco C6. Tais operações, indevidamente realizadas por terceiros não autorizados, resultaram em um prejuízo que totalizou o montante de R\$ 4.416,24” (fls. 2/3).

O autor nega a utilização do cartão de crédito na plataforma Ifood, cujas operações se realizaram fraudulentamente após ser vítima do furto do aparelho celular. Solicitou o bloqueio das transações na instituição financeira. Passível a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, da Lei 8.078/90), que não a restringe apenas quando da verossimilhança das alegações, mas também quando da hipossuficiência na relação, hipótese em apreço. Sobre a questão, ensinamento doutrinário:

“Reza o art. 6º, VIII, do CDC que é direito básico do consumidor 'a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências'. Note-se que a partícula 'ou' bem esclarece que, a favor do consumidor, pode o juiz inverter o ônus da prova quando apenas uma das duas hipóteses está presente no caso. Não há qualquer outra exigência no CDC, sendo assim facultado ao juiz inverter o ônus da prova inclusive quando esta prova é difícil mesmo para o fornecedor, parte mais forte e expert na relação, pois o espírito do CDC é justamente de facilitar a defesa dos direitos dos consumidores e não o contrário, impondo provar o que é em verdade o 'risco profissional' ao - vulnerável e leigo - consumidor.” (Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Cláudia Lima Marques, Antonio Herman V. Benjamin e Bruno Miragem, 4ª edição, 2013, Ed. Revista dos Tribunais, págs. 291/292).

Ocorreram seis compras que fugiam ao perfil do autor, efetuadas em prazo exíguo. Lavrou boletim de ocorrência após tomar ciência (fls.174/175). Admite-se o ilícito. Não se beneficiou do resultado das transações.

O sistema de detecção de fraude deveria ser acionado automaticamente, impedindo as compras ou ao menos que o autor fosse contata para confirmá-las, consumadas no período noturno/madrugada. Merece transcrição trecho da sentença que aborda a questão:

“Consoante documentos de fls. 112/117 e 380, foram realizadas 6 (seis) operações perante o IFOOD, em um intervalo inferior a 1 (uma) hora, em valores consideráveis. Tais transações foram confirmadas pelo banco, conquanto mais de uma dezena de operações posteriores, de igual natureza, tenham sido negadas (fls. 118/134). Ou seja, embora a instituição financeira tenha, a princípio, afirmado que as transações não demonstravam sinais de ilicitude, justificando a aprovação, a própria instituição desautorizou as operações subsequentes, na mesma plataforma, com o mesmo perfil e horários, o que denota com clareza a natureza fraudulenta e o comportamento contraditório da ré. Destaque-se que as operações somaram R\$ 4.416,24, com transações individuais superiores a R\$ 1.000,00. Tal situação, por si só, deveria obstar a conclusão das operações financeiras, por destoarem do perfil de consumo do correntista. Nesse sentido, vê-se que as faturas pretéritas à fraude sequer superavam R\$ 500,00 mensais. Na fatura imediatamente anterior, vencida em 25 de outubro, o valor foi de R\$ 182,72 (fl. 48). Em setembro, R\$ 475,36 (fl. 55). Em agosto, R\$ 44,32 (fl. 62). Ou seja, evidente que o bancou deixou de agir com a diligência que lhe incumbia na análise do processamento da transação, ao permitir a concretização dos pagamentos em valores incompatíveis com o perfil do demandante, com indícios relevantes de fraude, notadamente a repetição e o curto intervalo entre cada transação” (fls. 524/525).

Nesse aspecto reside a responsabilidade do réu, na modalidade da negligência (art. 186 do Código Civil), o que afasta a tese da culpa



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

concorrente. A responsabilidade também é objetiva, à luz do art. 14 da Lei 8.078/90:

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.

O réu não protegeu o cliente dos riscos, inerentes à atividade bancária. Aplicável a Súmula 479 do STJ:

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Em casos análogos, pronunciamentos da Corte:

"GOLPE DA TROCA DE CARTÃO". AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS PATRIMONIAL E MORAL. Sentença de improcedência, com conseqüente apelo da autora. Não ocorrência de fortuito externo. Caixa eletrônico, ainda que instalado nas dependências de mercado, incrementa a atividade explorada pelo banco, que deve responder pelos riscos de tal empreendimento. Hipermercado recorrido que aceitou a instalação de terminal eletrônico do Banco 24 Horas, disponibilizado pela corré TecBan, nas suas dependências, de modo a criar atrativo aos seus clientes, o que certamente lhe trouxe benefícios, aos quais corresponde, em contrapartida, o dever de cuidado e proteção dos seus fregueses. Legitimidade da Companhia Brasileira de Distribuição e da corré TecBan igualmente reconhecida, pois a máquina de

autoatendimento utilizada pela consumidora está situada nas dependências de um de seus estabelecimentos. Transações não autorizadas ou reconhecidas pela cliente. Contexto probatório a demonstrar o direito à devolução da quantia indevidamente utilizada da conta corrente. Responsabilidade solidária dos corréus recorridos, que não comprovaram a inexistência de defeito na prestação do serviço, nem a existência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Dano moral. Ocorrência. Situação vivenciada pela autora apelante que não se traduz em meros aborrecimentos ou simples dissabores. Transação bancária indevida que além de privá-la de importância significativa, causou diversos transtornos e desgastes para solução administrativa da questão, todas sem sucesso. Dano indenizável "in re ipsa". "Quantum" indenizatório fixado em R\$ 3.000,00 (três mil reais), em atenção às circunstâncias do caso, ao caráter punitivo da medida, ao poderio econômico dos réus e em obediência aos princípios da equidade, razoabilidade e proporcionalidade. Quantia suficiente para reparar o abalo psicológico sofrido. Sentença reformada. Apelação provida. (TJSP; Apelação Cível 1092596-11.2022.8.26.0100; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/10/2023; Data de Registro: 10/10/2023).

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de reparação de danos. Golpe da troca de cartões praticado por meliante contra o autor no recinto de caixa de

autoatendimento bancário situado no interior de supermercado. Solidariedade passiva de todos os fornecedores integrantes da cadeia de consumo. Reconhecimento da responsabilidade solidária do estabelecimento comercial em que instalado o caixa de autoatendimento e da empresa de tecnologia responsável por sua implantação e gerência. Saque no valor de R\$ 500,00 e compra indevida no valor de R\$ 3.500,00, além da quitação da primeira de 10 parcelas no de compra no valor de R\$ 9.000,00, realizada com o cartão de crédito do autor. Fato comunicado com presteza à autoridade policial e ao banco. Operações realizadas que destoaram do perfil do usuário do cartão. Falha na segurança do serviço disponibilizado ao consumidor. Ordem de restituição dos valores das operações contestadas pelo usuário do cartão. Pedido inicial julgado procedente. Sentença em parte reformada. Recurso interposto pelo autor provido em parte, improvido o do banco. Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso interposto pelo autor e negaram provimento ao recurso manifestado pelo banco.

(TJSP; Apelação Cível 1006246-17.2019.8.26.0038; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araras - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/11/2020; Data de Registro: 27/11/2020).

PROCESSO - Rejeição da alegação de nulidade da sentença, por cerceamento do direito de defesa, em razão do julgamento antecipado da lide. PROCESSO - Rejeição da arguição de ilegitimidade passiva arguida

pela ré Companhia Brasileira de distribuição. ATO ILÍCITO - Reconhecimento da existência de falha na prestação do serviço por ambos os réus, consistente no descumprimento do dever de resguardar a segurança do cartão de crédito da parte autora contra a ação de fraudadores, falha de serviço esta que permitiu a realização de operações indevidas, em valor expressivo e fora do perfil da parte autora portadora do cartão. RESPONSABILIDADE CIVIL - Caracterizado o defeito de serviço, consistente em não resguardar a segurança do consumidor em terminal de autoatendimento localizado em estacionamento do estabelecimento comercial ré, falha de serviço esta que permitiu a realização de operações indevidas, e não configurada nenhuma excludente de responsabilidade, de rigor, o reconhecimento da responsabilidade e a condenação dos réus na obrigação de indenizar, solidariamente, a parte autora pelos danos decorrentes do ilícito em questão. DANO MORAL - Manutenção da condenação do réu ao pagamento de indenização por dano moral fixada na quantia de R\$5.000,00, com incidência de correção monetária a partir da data do arbitramento - O defeito de serviço e o ato ilícito, consistentes em não resguardar a segurança do consumidor em terminal de autoatendimento localizado em estacionamento do estabelecimento comercial ré, falha de serviço esta que permitiu a realização de operações indevidas, configuram, por si só, fato gerador de dano moral, e apresentam gravidade suficiente para causar desequilíbrio do bem-estar e sofrimento psicológico relevante, porquanto capaz de ofender a dignidade e a honra subjetiva dele. DANO MATERIAL - Manutenção

da r. sentença, na parte em que julgou procedente a ação para "condenar solidariamente, as rés ao ressarcimento de R\$5.252,54 (cinco mil, duzentos e cinquenta e quatro reais e cinquenta e quatro centavos de real), mediante restituição e/ ou cancelamento de cobrança de empréstimos decorrentes do evento danoso, com atualização desde a data do evento danoso" - A realização de operações indevidas parte autora, em razão de defeito de serviço dos réus, é fato gerador de dano material, porquanto implicou diminuição do patrimônio da parte titular do cartão. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS - Manutenção da verba honorária fixada em favor do patrono da parte autora - A verba honorária assim arbitrada atende o disposto no art. 85, § 8º, do CPC/2015, com observância dos parâmetros indicados no § 2º, do mesmo artigo, e o montante fixado se revela como razoável e adequado, sem se mostrar excessivo, para remunerar condignamente o patrono da parte autora, no caso dos autos. Recursos desprovidos.

(TJSP; Apelação Cível 1004736-51.2020.8.26.0161; Relator (a): Rebello Pinho; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/02/2022; Data de Registro: 22/02/2022)

Passível a restituição do que debitado para o restabelecimento da situação patrimonial.

No mais, o fato não implicou em dano moral. Cuidou-se de mera desavença contratual. Inocorreu a afetação do nome ou da imagem. Não houve ofensa a direito da personalidade do autor. Descabia a indenização



extrapatrimonial. Nesse sentido:

AÇÃO REVISIONAL DE CONTRATO BANCÁRIO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença que julgou procedente em parte o pedido inicial. Juros contratuais que foram fixados de acordo com a média prevista pelo Conselho Monetário Nacional. DANOS MORAIS. Situação que se configura como mero aborrecimento, não gerando dano moral passível de indenização. Recuso da autora provido em parte para determinar a repactuação das taxas de todos os contratos descritos na inicial e recurso da ré provido em parte tão-somente para afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais. (TJSP; Apelação Cível 1003269-79.2019.8.26.0320; Relator: Marcos Gozzo; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Limeira - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/04/2020; Data de Registro: 30/04/2020).

AÇÃO REVISIONAL DE CONTRATO BANCÁRIO CUMULADA COM PEDIDO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - Autora que alega abusividade dos juros cobrados pela instituição financeira - Cabimento - Hipótese em que restou demonstrado que os juros cobrados pela instituição financeira eram flagrantemente superiores aos praticados pela média do mercado - Ressarcimento devido, relativamente aos valores abusivamente cobrados pela ré - Dano moral - Inocorrência - A autora deu causa aos descontos ao celebrar o contrato de empréstimo, sendo certo, ademais, que a ré agiu amparada pelo contrato firmado entre as partes - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível 1007350-21.2020.8.26.0196; Relator: Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/11/2020; Data de Registro: 30/11/2020).

CONTRATO BANCÁRIO. Ação revisional. Empréstimos. Reconhecimento da abusividade da taxa de juros remuneratórios praticada pela instituição financeira em exorbitantes 14,50% ao mês e 407,77% ao ano e 22,00% ao mês e 987,22% ao ano. Hipótese em que se faz impositiva a limitação dos juros à taxa média de mercado divulgada pelo Banco Central do Brasil para as operações de crédito da espécie. Repetição simples dos valores pagos a maior determinada. Danos morais não configurados. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Sentença reformada, em parte. Recurso parcialmente provido. Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso. (TJSP; Apelação Cível 1007785-72.2019.8.26.0602; Relator: João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/01/2020; Data de Registro: 22/01/2020).

A interposição de embargos de declaração com intuito protelatório implicará na penalidade prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC.

Em razão do exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao apelo. Na fase recursal, nos termos do art. 85, §11, do CPC, majoro os honorários advocatícios devidos pelas partes para 15% sobre o valor atualizado da condenação e da causa, respectivamente, nas mesmas condições impostas na origem.

TAVARES DE ALMEIDA

RELATOR