



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000142254

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1034173-30.2023.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO C6 S/A, é apelado SHINCHEON KANG (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

CASTRO FIGLIOLIA
relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 42931

APELAÇÃO Nº 1034173-30.2023.8.26.0001 (2)

COMARCA: SÃO PAULO – FORO REGIONAL DE SANTANA

JUÍZA: FABIANA TSUCHIYA

APTE.: BANCO C6 S/A

APELADO: SCHINCHEON KANG

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE – APELADO VÍTIMA DE ROUBO – DETERMINAÇÃO DE DEVOLUÇÃO DOS VALORES REFERENTES ÀS TRANSAÇÕES FINANCEIRAS REALIZADAS – deficiência na detecção das operações anormais e não implantação de bloqueio provisório do cartão de crédito – defeito efetivamente ocorrido – precedentes quanto à responsabilidade das instituições financeiras na hipótese – fortuito interno, inerente à atividade do apelante – aplicação da Súmula 479 do STJ.

DANO MORAL – OCORRÊNCIA – apelado que sofreu dano moral em razão da elaboração unilateral de mútuos em nome dele – indenização por danos morais modicamente fixada, em R\$ 3.000,00.

Resultado: sentença mantida nos termos do artigo 252 do RITJSP – recurso desprovido.

Vistos.

A ação foi assim relatada: *“Cuida-se de ação de restituição de valores cumulada com indenização por dano moral proposta por Shincheon Kang em face de Banco C6 Consignado S.A., onde alega, em síntese, que foram realizadas*

operações fraudulentas em sua conta corrente após o furto de seu aparelho celular. O pedido de tutela antecipada foi acolhido a fls. 81/82. Citado, o réu ofertou defesa a fls. 86/100, sustentando, em síntese, a ausência de falha na prestação de serviços, sendo que as operações realizadas mediante inserção de senha pessoal, tratando-se de fortuito externo e por fim a inexistência de danos materiais e morais. Réplica a fls. 214/230. Instados à especificação de provas, somente o réu se manifestou, pleiteando o julgamento antecipado do feito.”.

A ação foi julgada parcialmente procedente (fls. 695/699) para as seguintes finalidades: *“declarar inexigível o débito de R\$ 4.079,80, relativo às operações realizadas no dia 08/02/203, devendo o réu adequar a fatura, com exclusão de encargos moratórios, no prazo de 30 dias, sob pena de declaração de inexigibilidade do valor total da fatura e ao pagamento de R\$ 3.000,00, com correção monetária, pelo IPCA, desde a presente data e juros de moratórios, fixados de acordo com a taxa Selic, deduzida a variação do IPCA, a contar da citação.”.* Em razão da sucumbência, o réu foi condenado no pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios da parte adversa, fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

Inconformado, o réu interpôs apelação (fls. 704/715).

A ré argumentou pela inexistência de falha na prestação de serviços. Sustentou pela regularidade da operação e se tratar de caso fortuito externo, por culpa exclusiva do consumidor ou terceiro. Pediu que fosse afastada a condenação em danos materiais e morais. Alinhavou outras razões, pugnou pela reforma da r. sentença e provimento do recurso.

Em resposta (fls. 721/732) o autor sustentou, basicamente, pelo acerto da r. sentença

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso foi interposto no prazo. As custas foram recolhidas. Desse modo, comportam conhecimento.

Constou da r. sentença: *“A relação jurídica estabelecida entre as partes está sujeita às normas consumeristas, nos moldes da súmula n. 297 do STJ, segundo a qual “[o] Código de Defesa do Consumidor é aplicável às*

instituições financeiras". O autor, na qualidade de destinatário final dos serviços bancários, enquadra-se no conceito de consumidor previsto no art. 2º do CDC, enquanto a ré constitui fornecedora de tais serviços, a teor do disposto no art. 3º do mesmo diploma legal. Outrossim, cumpre registrar que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos consumidores por defeitos na prestação de serviços, nos termos do artigo 14 do CDC. No caso concreto, não se impugnou o furto do aparelho celular. As compras não autorizadas apresentam características inequivocamente suspeitas, que deveriam ter acionado os protocolos de segurança da instituição financeira, diante da existência dos seguintes elementos carreados ao feito, como horário das operações, seus valores expressivos, para o mesmo estabelecimento comercial, e em curto intervalo entre elas. Tais características configuram nítido desvio do perfil normal de transações, impondo à instituição financeira o dever de adotar medidas preventivas, como bloqueio temporário ou solicitação de confirmação adicional, do que não se tem notícia nos autos. Ademais, o polo passivo não logrou demonstrar que as operações foram efetivamente realizadas pelo autor ou com sua anuência. Embora alegue que as transações foram autorizadas mediante inserção de senha pessoal, não apresentou dados nem documentos técnicos que comprovem tal assertiva. Nos termos do art. 373, II, do CPC e da inversão legal do ônus da prova aplicável à hipótese dos autos (art. 14, § 3º, do CDC), incumbia à instituição financeira comprovar que (i) as operações estavam de acordo com o perfil do consumidor; (ii) os sistemas de segurança funcionaram adequadamente; (iii) não houve falha na prestação de serviços. Desse encargo, contudo, a demandada não logrou se desincumbir. Tampouco prospera a alegação defensiva de fortuito externo. As fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias constituem fortuito interno, ou seja, risco inerente à atividade desenvolvida pela instituição financeira, não excludente de responsabilidade civil, nos moldes da súmula n. 479 do STJ. Frente a esse cenário, conclui-se que a responsabilidade da entidade ré decorre da falha nos sistemas de segurança que permitiram a realização de operações manifestamente suspeitas e incompatíveis com o perfil do consumidor, razão pela qual estão presentes os pressupostos necessários para a sua responsabilização pelos danos acarretados ao demandante. Comprovada a falha na prestação de serviços e a ocorrência de

transações fraudulentas, impõe-se a declaração de inexigibilidade do débito, no valor total de 4.079,80, com relação às compras realizadas no dia 08/02/2023, devendo o réu readequar a fatura. Deixo de acolher o pedido material, não comprovado nos autos qualquer desembolso de valores. Por sua vez, os danos extrapatrimoniais suportados pelo postulante restaram configurados diante das circunstâncias específicas do caso concreto. O autor, além de ter sido vítima de furto, teve sua conta bancária movimentada fraudulentamente, causando-lhe transtornos, angústia e preocupação. O abalo moral é potencializado pela resistência injustificada da instituição financeira em reconhecer sua responsabilidade e proceder à restituição dos valores, obrigando o consumidor a buscar a tutela jurisdicional. O acervo documental constante do feito comprova que o demandante buscou solucionar a questão administrativamente, circunstância que demonstra o desgaste emocional causado pela conduta da fornecedora. No tocante ao quantum indenizatório, a justa compensação deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporcionará ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido; e a terceira, de caráter dissuasor ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante. Em outros termos, na fixação do valor reparatório deve-se levar em conta o bem jurídico lesado, as condições da vítima, o perfil do ofensor, o seu grau de culpa e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Há que prevalecer, em meio à análise de todos esses elementos, o prudente arbítrio do julgador, a quem cabe evitar que a condenação, por um lado, represente enriquecimento ilícito e, por outro, perca a sua tríplice função (coercitiva-compensatória-pedagógica). Considerando tais parâmetros, fixo a indenização por danos morais em R\$ 3.000,00, montante que se mostra adequado às circunstâncias do caso, considerando especialmente o valor das quantias ilicitamente subtraídas e a conduta desidiosa da instituição financeira. Por fim, não comprovado pelo autor que a ré manteve a restrição de seu nome em cadastro de inadimplentes, limitando-se à reiteração de cobranças, nada a deliberar quanto à aplicação de multa cominatória.”.

A r. sentença deve ser mantida por seus fundamentos, os

quais ficam adotados como razão de decidir, nos termos do permissivo contido no art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça, de seguinte teor: *“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando suficientemente motivada, houver de mantê-la”*.

Diga-se que o STJ entendeu válida a disposição, ao reconhecer *“a viabilidade de órgão julgador adotar ou retificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação do decisum”* (REsp. 662.272/RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha; REsp, 641.963/ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, REsp. 592.092/AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon e REsp. 265.534/DF, 4ª Turma – Rel, Min. Fernando Gonçalves).

À r. sentença, acrescentam-se poucos argumentos.

Constata-se que, no dia dos fatos (08/02/2023), o apelado informou ao apelante sobre o furto de seu celular em via pública e impugnou as compras realizadas em seu cartão de crédito (fls. 38/40).

Anote-se que as compras foram realizadas em sequência na cidade de Osasco (fls. 45/47).

A ré, para se escusar da responsabilidade, afirmou que o infortúnio ocorreu por culpa exclusiva de terceiro, pelo que sustentando que o apelado seria mesmo responsável pela dívida que se formou como decorrência das transações financeiras realizadas pelos meliantes.

Os estelionatários tiveram acesso aos números da senha por outro tipo de artifício.

O apelante, em seu recurso, insistiu na afirmação de que o evento foi fruto da culpa de terceiros, mas não enfrentou como devia a destacada deficiência de seus sistemas de segurança.

Cediço que a controvérsia se encontra sob a égide do Código de Defesa do Consumidor, há muito aplicável às instituições financeiras por força da Súmula nº 297 do STJ¹. Nesse sentido, a responsabilidade dos prestadores de serviço

¹ A redação da Súmula n. 297 do STJ é a seguinte: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

é objetiva, nos termos do artigo 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º:

“§ 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”.

Não houve culpa exclusiva do consumidor no que concerne às transações bancárias contestadas pelo apelado.

O ilícito não foi perpetrado tão-só pela conduta do autor, ou exclusivamente pela atuação dos criminosos. Houve a deficiência do serviço prestado pelo apelante, no que concerne aos sistemas de segurança.

A operação questionada foi devidamente descrita na inicial pelo apelado.

Mesmo à vista da narrativa, nenhuma menção específica foi feita pelo apelante. Não foi apresentado cotejo entre os gastos normais do apelado e as operações praticadas pelos assaltantes. Apenas se mencionou, convenientemente, que as operações foram feitas através de aplicativo da instituição financeira.

É necessário insistir nesse ponto: em nenhum momento o apelante fez qualquer menção aos seus sistemas de segurança. Alegou apenas que todas as transações foram feitas pelo autor, o que é incontroverso. Contudo, a ineficiência dos sistemas do apelante foi a causa do dano que o apelado experimentou – a dívida indevidamente formada. Assim se deu porque, mesmo ante o evidente desvio de perfil do usuário, não houve o bloqueio preventivo da conta bancária, mas somente após a solicitação do apelado.

Ao invés de enfrentar a questão da deficiência de seus sistemas de segurança, a ré preferiu fazer referências genéricas que sequer se aplicam ao caso em exame. As afirmações não se referem ao caso concreto, uma vez que o autor foi vítima de roubo e extorsão.

Os indícios de uso indevido de seu cartão de crédito eram patentes e foram bem demonstrados. Conseqüentemente, o procedimento que o apelante tinha ao seu alcance – porque faz parte dos seus sistemas de segurança –

injustificadamente não foi adotado no caso dos autos.

Não se indicou uma única ocasião que o apelado realizasse operações financeiras da mesma forma que os criminosos usaram. Nenhuma operação de porte, principalmente de forma sequencial, como ocorreu.

Tais fatos – o “modus operandi” quanto aos gastos – não foi contestado. É incontroverso.

Pelas operações discreparem acentuadamente do perfil do cliente, era imperativa a tentativa de contato e o bloqueio preventivo do cartão de crédito. Essa a falha do sistema de segurança bancário.

A hipótese não foi de fortuito externo – o roubo –, mas de fortuito interno – a deficiência dos sistemas de segurança que não obstaram preventivamente o uso da conta corrente, cujo desvio de perfil era patente. Até um ser humano notaria o desvio no caso dos autos, quanto mais o algoritmo dos sistemas de proteção de um banco digital.

Pacífico o entendimento de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve se equiparar ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço. No caso dos autos, a inaceitável falta de tentativa de contato e de não implementação do bloqueio preventivo se trata de fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pelas instituições financeiras.

O STJ, ao analisar a celeuma em regime de processo repetitivo (artigo 543-C do CPC), decidiu que os bancos respondem objetivamente pelos danos causados por golpes de terceiros. Confira-se o acórdão:

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por

exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido” (STJ – REsp. 1.199.782 – 2ª Seção – Rel. Min. Luis Felipe Salomão – julgado em 24/08/2011).

Sobre o tema, tem-se a Súmula 479 do STJ de seguinte redação:

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

A deficiência dos sistemas de segurança que o apelante deveria instituir em prol de seus clientes, permissiva da prática deletéria de realização de empréstimos indevidos com a realização de débitos de valores na conta corrente dos consumidores, não pode ser considerada mera infração contratual. Trata-se de deficiência que extrapola os limites da divergência contratual banal e se caracteriza como infração qualificada e excessiva.

O dano moral igualmente se patenteou.

O simples fato de o apelado ter que suportar o dissabor de se deparar com as compras apontadas, traz-lhe inegável prejuízo de imagem e aflição pessoal, sendo razão suficiente para dar ensejo ao surgimento de danos morais.

A hipótese dos autos não se caracterizou como mero aborrecimento, ou fato que deve ser suportado pelo homem médio como decorrência dos contratemplos do cotidiano. Em realidade, a falha na prestação de serviços, nos moldes havidos no caso dos autos, implica constrangimento à esfera moral do consumidor. Houve assim violação à paz de espírito – bem da personalidade.

Presentes o dano e a responsabilidade do apelante, passa-se à análise do *quantum* fixado pelo i. magistrado de 1º grau em desfavor dele.

Não se olvida que, além do caráter dúplice que se

consubstancia em sua clara finalidade preventiva e compensatória², a indenização proveniente de dano moral deve obedecer aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade no momento da fixação do *quantum debeatur*. Este deve ser prudentemente arbitrado, conforme as circunstâncias em concreto, de forma que seja nem exorbitante, dando margem ao injustificado locupletamento da vítima, nem demasiadamente irrisório e insignificante diante da capacidade econômica do demandado, de maneira a não lhe impingir a devida desmotivação em voltar a praticar atos semelhantes.

Postas tais premissas, no caso presente, o valor da indenização – R\$ 3.000,00 – deve ser mantido. Trata-se de montante moderadamente fixado, devidamente estribado nos elementos fáticos trazidos ao processo, como a condição econômica das partes, o conjunto probatório, o grau de reprovabilidade da conduta, entre outros. Anote-se que o valor está aquém daquilo que de ordinário a turma e a câmara estipulam a título de indenização para hipóteses semelhantes.

A quantia eleita não implica enriquecimento sem causa, bem como traz inserido o mencionado caráter educativo-punitivo que deve permear a indenização na espécie, cujo escopo é o de compelir o prestador de serviços a tomar mais cautela no desenvolvimento de suas atividades. Tal caráter já foi combatido por alguns, mas acabou por prevalecer na jurisprudência como um dos parâmetros considerados na estipulação do valor da indenização. De resto, em se tratando de fraude contratual, a referida razão, por si só, já justifica a fixação da indenização no valor – repete-se, moderado – eleito na sentença.

Em suma, pelos motivos alinhavados, a sentença deve ser prestigiada.

Tendo em vista a sucumbência em sede recursal, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios em favor dos procuradores da apelada para 15% (quinze por cento) da base de cálculo eleita na sentença, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11 do Código de Processo Civil.

² Tratado de Responsabilidade Civil. Rui Stoco. 7ª Edição. 2007. RT. p. 1708.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesses moldes, **nega-se provimento ao recurso.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator