



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2026.0000082321**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1041058-83.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARCELO AUGUSTO SANTUCCI, é apelado BANCO C6 S/A.

**ACORDAM**, em 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente) E ACHILE ALESINA.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

**CARLOS ORTIZ GOMES**

**Relator**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Apelação Cível nº 1041058-83.2025.8.26.0100**

Origem: 1ª Vara Cível - Foro Regional I - Santana – Comarca de São Paulo

Magistrado(a) de Primeiro Grau: Ariane de Fátima Alves Dias Paukoski Simoni

**Apelante: Marcelo Augusto Santucci**

**Apelado: Banco C6 S/A**

Relator: **Carlos Ortiz Gomes**

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

**Voto nº 4.429**

**Apelação cível. Ação de inexigibilidade de débito c.c indenização por dano material e moral. "Golpe da maquininha". Sentença de parcial procedência. Inconformismo do autor. Acolhimento.**

Negativa que atrai para o réu o ônus da prova da regularidade das operações. Competia à parte fornecedora comprovar, estreme de dúvidas, a efetiva legitimidade do lançamento. Elementos dos autos, todavia, que indicam a ocorrência de golpe. Movimentação financeira destoante do perfil do cliente. Lançamento não reconhecido em cartão de crédito, no valor de R\$ 4.477,77. A incompatibilidade com o perfil envolve a forma e o objeto: valor elevado, autorizado por aproximação sem exigência de senha, em desacordo com os limites de segurança divulgados pela própria instituição. Verossimilhança das alegações do autor. Registro de Boletim de Ocorrência. Má prestação do serviço com evidente falha no dever de segurança ao permitir transação de alta monta sem a devida validação. Fortuito interno caracterizado. Responsabilidade objetiva do banco. Não configurada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Atividade de risco, explorada pela entidade financeira. Responsabilidade do Banco por não dispor de mecanismos eficazes para a identificação e bloqueio de operações que não se coadunam com o perfil do consumidor (REsp 2.052.228/DF). Art. 14, caput, do CDC. Súmula 479 do STJ. Inexigibilidade e dever de ressarcimento mantidos.

Dano moral configurado. Compra não reconhecida, de valor expressivo, após falha do Banco ao permitir operação destoante do perfil e dos protocolos de segurança. Autor que enfrentou "via crucis" administrativa por meses, sem solução eficaz por parte da instituição financeira. Desvio produtivo do consumidor caracterizado. A desídia do banco na resolução do conflito e a gravidade da falha sistêmica têm potencial suficiente para a afetação da esfera moral, de modo a abalar o equilíbrio psicológico e o bem-estar, não compreendidos no simples aborrecimento do cotidiano.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

Indenização fixada em R\$ 5.000,00, conforme os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e à função dissuasória de novas práticas abusivas. Precedentes desta C. Câmara. **Sucumbência integralmente atribuída à ré. Sentença reformada em parte. Recurso provido.**

*Vistos etc.*

Trata-se de apelação interposta contra a r. contra a r. sentença de fls. 451/455, que, nos autos da ação de inexigibilidade de débito e reparação por danos materiais e morais proposta por Marcelo Augusto Santucci contra Banco C6 S.A., julgou procedentes em parte os pedidos, para: declarar inexigível o débito indicado na inicial, condenando a ré a ressarcir ao autor o importe de R\$ 4.477,77, a ser atualizado desde o dispêndio pelo índice IPCA, com incidência de juros de mora desde a citação pela taxa Selic; *julgar improcedente a pretensão de indenização por danos morais*. Em razão da sucumbência recíproca, as partes foram condenadas ao pagamento de metade das custas e honorários de 10% sobre o valor da condenação.

O autor, ora apelante, insurge-se contra o não reconhecimento dos danos morais, alegando, em suma, que: a) houve falha grave na prestação do serviço que o revitimizou após a fraude sofrida; b) a transação fraudulenta ocorreu via cartão de crédito em valor de alta monta, autorizado sem senha por erro do banco, violando seus próprios limites de segurança; c) enfrentou uma "*via crucis*" indignante por pelo menos 3 (três) meses de tentativas incessantes de resolução administrativa, com resposta infrutífera da instituição após 6 (seis) meses; d) a jurisprudência consolidada deste E. Tribunal em casos análogos reconhece o abalo moral diante do desvio produtivo e da desídia do fornecedor. (fls. 461/477).

Contrarrazões a fls. 508/518.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 478/479).

Houve oposição ao julgamento virtual pelo recorrente (fl. 525).

**É o relatório.**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

O recurso merece provimento.

No caso vertente há nítida relação de consumo. A parte demandante é **consumidora**, ao passo que a parte demandada é claramente **fornecedora**, de modo que é aplicável o Código de Defesa do Consumidor – CDC, conforme entendimento pacificado pelo Superior Tribunal de Justiça na Súmula nº 297.

Pelo que deflui dos autos, o consumidor negou, peremptoriamente, a realização da compra por cartão de crédito, descrita na inicial, de modo que cabia ao banco comprovar o fato positivo de que as operações foram realizadas pelo autor, sob pena de se impor ao consumidor o que se denomina de "prova diabólica", o que não é admissível.

Não obstante, os elementos dos autos indicam a ocorrência de golpe.

Como se vê, houve lançamento não reconhecido em cartão de crédito, totalizando a quantia de R\$ 4.477,77.

A movimentação financeira, destoante do perfil do cliente (matéria reconhecida em sentença quanto ao dano material), ocorreu após tentativa de compra de produto de profissional contratado via plataforma digital, em prática conhecida como "golpe da maquininha"

O autor traz alegações dotadas de verossimilhança, acompanhadas de registro de Boletim de Ocorrência e de comprovantes de que a transação de valor elevado foi autorizada por aproximação, sem a exigência de senha, contrariando a legítima expectativa de segurança e os próprios protocolos divulgados pela instituição financeira.

Como se vê, é evidente a incoerência do sistema de segurança da empresa ao permitir um lançamento de valor considerável, realizado por método que deveria exigir validação adicional por biometria ou senha para tais montantes.

Por outro lado, a defesa com base no uso de tecnologia de aproximação não é suficiente a eximir o banco.

Não se depara com a hipótese de culpa exclusiva do terceiro: como é evidência que falta aos olhos, sem a falha do sistema do banco ao ignorar o perfil de consumo e os limites de segurança para aproximação, a fraude não teria êxito.

Também não há qualquer indício de cessão deliberada ou culposa dos dados pelo autor, nem de descuido.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Não bastava a defesa genérica, sem investigação específica e adequada dos fatos.

A falha dos serviços é manifesta. O requerido não adotou os cuidados necessários para que o recorrido não ficasse exposta às lesões que sofreu.

O Banco, que tinha o dever de se certificar quanto a legitimidade da transferência, poderia ter evitado, ou a menos reduzido substancialmente o risco, adotando um sistema de detecção de operações que discrepem do perfil do consumidor. Mas este cuidado não teve, daí a obrigação de indenizar.

Aliás, a incompatibilidade com o perfil não se restringe aos valores, mas também quanto à forma e objeto: valores elevados, em curto espaço de tempo (forma sequencial "rajadas", comportamento típico de fraudador), em estabelecimento inusual.

De fato, conforme se extrai dos autos, a movimentação financeira é consideravelmente destoante do respectivo perfil. Assim, era exigível da instituição financeira o desenvolvimento de mecanismos de segurança capazes de identificar e obstar movimentações que não se coadunam com o perfil do consumidor. Do reverso, caracteriza-se o defeito na prestação do serviço, com a consequente responsabilidade de indenizar pelos danos que causar. A responsabilidade do banco, na hipótese, é objetiva (**Súmula 479 do STJ**). O Colendo Superior Tribunal de Justiça já teve oportunidade de decidir, no mesmo diapasão, que:

**"EMENTA**

**CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.**

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.

3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.

5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.

6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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”.

7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.

8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos – imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

9. Recurso especial conhecido e provido para **declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.** " [destaquei]

**REsp 2.052.228 – DF**, Relatora **Ministra Nancy Andrichi**, 3ª turma, v.u., j.12/09/2023 ([www.stj.jus.br](http://www.stj.jus.br)).

Registre-se que a atividade financeira/bancária, pela sua natureza, implica em risco para os direitos de outrem. Não é por outra razão que há muito a Lei 7.102<sup>1</sup>, de 20 de junho de 1983, já impunha aos estabelecimentos financeiros os cuidados com a segurança.

Nos últimos anos, com o objetivo de reduzir os custos as entidades financeiras investiram fortemente em sistemas eletrônicos e plataformas que permitem a

---

<sup>1</sup> Dispõe sobre segurança para estabelecimentos financeiros, estabelece normas para constituição e funcionamento das empresas particulares que exploram serviços de vigilância e de transporte de valores, e dá outras providências.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

movimentação de recursos, contratações, pagamentos etc., de forma remota, sem a necessidade de deslocamentos às agências bancárias. Não obstante, a natureza da atividade não é alterada, e nem se tornou menos perigosa, daí a necessidade de indenizar os prejuízos decorrentes das falhas nos seus sistemas de segurança.

A entidade bancária/financeira deve reparar o dano, independentemente de culpa, nos termos do art. 927, parágrafo único, do Código Civil (na mesma linha: art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor).

Como já assentado, a atividade da parte demandada, (bancária/financeira), pela sua natureza, implica em risco para os direitos de outrem, o que atrai o dever de reparar o dano, independentemente de culpa.

**Sérgio Cavalieri Filho**, com as costumeira percuciência, assevera que a hipótese do art. 927, parágrafo único, do Código Civil envolve o denominado **risco inerente**:

*"Temos indicado como critério identificador da atividade de risco a distinção que se faz na doutrina entre risco inerente e risco criado. O primeiro, **risco inerente**, é aquele intrinsecamente atado à própria natureza da atividade, à sua qualidade ou modo de realização, de tal forma que não se pode exercer essa atividade sem arrostar certos riscos. Embora o perigo ou risco seja elemento ligado a certas atividades, a lei não proíbe a sua realização, pelo contrário, até as estimula por serem necessárias à sociedade, como, por exemplo, os transportes de qualquer natureza, serviços públicos em geral – fornecimento de luz, gás, água, telefone –, serviços médico-hospitalares e outros tantos. Fala-se em **risco adquirido** quando a atividade normalmente não oferece perigo a alguém, mas pode se tornar perigosa (eventualmente) em razão da falta de cuidado de quem a exerce. São atividades que, sem defeito, não são perigosas; não apresentam riscos superiores àqueles legitimamente esperados.*

*Em nosso entender, enquadra-se no parágrafo único do art. 927 do Código Civil **toda atividade que contenha risco inerente**, excepcional ou não, desde que intrínseco, atado à sua própria natureza. E assim nos parece porque pela teoria do risco criado, que também pode ser chamada de risco da atividade, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade empresarial ou profissional tem o dever de responder pelos riscos que ela possa expor à segurança e à incolumidade de terceiros, independentemente de culpa.*

*Essa obrigação é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar determinados serviços. O fornecedor passa a ser o garante dos serviços que oferece, respondendo pela segurança dos mesmos.*

*Em conclusão, há no parágrafo único do art. 927 do Código Civil uma norma aberta de responsabilidade objetiva, que transfere para a doutrina e a jurisprudência a conceituação de atividade de risco no caso concreto. Não há, a priori, como especificar, exhaustivamente, quais são as atividades de risco, mas pode-se adotar, em face da teoria do risco criado, o **critério do risco inerente** como elemento orientador. A natureza da atividade é que irá determinar, no caso concreto, a sua propensão à criação de risco. Uma empresa que comercializa flores, peças de vestuário ou comestíveis, por exemplo, normalmente não oferece risco inerente, mas a sua atividade pode ser tornar perigosa à medida em que se expandir e colocar veículos nas ruas para fazer entregas, transporte de mercadorias etc.<sup>2</sup>*

Ainda, tratando-se de relação de consumo, incide o art. 14, caput, do CDC: “Art. 14 do C.D.C. - 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.”

Ademais, a **Súmula nº 479 do C. STJ** dispõe que:

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

Enfim, não configurada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, são evidentes as falhas na prestação do serviço pelo Banco, e sua responsabilidade (objetiva) pelo ocorrido, fato que está inserido no risco da atividade por ele explorada, nos termos do art. 14, caput, do CDC, e da Súmula 479 do STJ.

Nessa ordem de ideias, a manutenção do reconhecimento da inexigibilidade e da condenação no ressarcimento do valor pago pelo autor é medida de rigor.

Se for o caso, o banco poderá manejar ação regressiva contra o protagonista do desfalque.

Dano moral.

Noutro bordo, houve, por certo, o dano moral indenizável.

---

<sup>2</sup> *In Programa de Responsabilidade Civil*, Ed. Atlas, S. Paulo, 2019, 13ª ed., p. 276/277.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

Ocorreu compra não reconhecida, de alto valor, após falha do Banco, ao permitir operação claramente destoantes do perfil.

O autor, no caso, precisou suportar o ônus de uma cobrança indevida e enfrentou prolongada resistência administrativa.

Como se vê, a conduta do recorrente não se coaduna com a cláusula geral da boa-fé objetiva (art. 422 do Código Civil).

O demandante comprovou o registro de boletim de ocorrência e a tentativa de resolução no âmbito administrativo que perdurou por meses, configurando nítido desvio produtivo.

Para piorar, mesmo em Juízo o Banco não sinalizou qualquer predisposição em corrigir o erro, ao contrário, insiste em rebater, trazendo argumentos genéricos e impondo dificuldades ao direito da demandante.

Os fatos têm aptidão bastante para o atingimento da esfera moral, de modo a abalar o equilíbrio psicológico e o bem-estar. Hipótese não compreendida no simples aborrecimento do cotidiano. Silvio Cavaliere Filho, com a costumeira precisão, destaca que: "*Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a agressão a um bem ou atributo da personalidade que cause dor, vexame, sofrimento ou humilhação; que fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar.*"<sup>3</sup>

Com relação ao valor, é certo que, de um lado, é preciso dissuadir o autor do ilícito ou responsável para não reiterar a conduta lesiva (valor de desestímulo) e, de outro, compensar a vítima pelo vexame ou transtorno acometido.

Nos termos do caput do artigo 944 do Código Civil: "*A indenização mede-se pela extensão*".

É de se ver, assim, que não há parâmetros legais para fixação do *quantum* indenizatório, o qual se faz mediante arbitramento, consoante parágrafo único do artigo em comento ("*Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, equitativamente, a indenização*").

---

<sup>3</sup> *In Programa de Responsabilidade Civil*, Ed. Atlas, S. Paulo, 2019, 13ª ed., pág. 123.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Deverá, pois, o magistrado a seu prudente arbítrio, medir as circunstâncias do caso concreto de modo que o valor da indenização não se torne fonte de enriquecimento ilícito ou, ao contrário, quantia irrisória.

Maria Helenza Diniz, ao discorrer sobre a natureza jurídica da reparação do dano moral, afirma que: “... *infere-se que a reparação do dano moral não tem apenas a natureza penal, visto que envolve uma satisfação à vítima, representando uma compensação ante a impossibilidade de se estabelecer perfeita equivalência entre o dano e o ressarcimento. A reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória.*” (Curso de Direito Civil Brasileiro; v. 7, 25ª ed.; Editora Saraiva; 2011; p. 125).

Deste modo, em respeito aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a fixação do valor do dano moral deve atender tanto sua finalidade reparatória quanto punitiva, servindo ao mesmo tempo como uma compensação à dor do lesado e como uma sanção imposta ao ofensor, inibindo-o de novas condutas.

Em casos parelhos, já decidiu esta Colenda Câmara:

*INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – "Golpe da maquininha" – Transações questionadas que fogem do perfil financeiro do consumidor, realizadas em valores expressivos – Má prestação de serviços caracterizada – Responsabilidade objetiva do Banco (art. 14, CDC) – Dano material devido – Indenização por dano moral devida, com valor fixado – Recurso provido.*

(TJSP; **Apelação Cível 1005402-81.2024.8.26.0009**; **Relator (a): Vicentini Barroso**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IX - Vila Prudente - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/12/2024; Data de Registro: 06/12/2024)

*Direito do consumidor. Responsabilidade civil. Instituição financeira. Fraude bancária. Golpe da maquineta. Fortuito interno. I. Caso em exame Recurso de apelação interposto contra sentença que julgou improcedente ação indenizatória, na qual se pleiteava reparação por danos materiais e morais decorrentes de fraudes em transações bancárias realizadas mediante golpe da maquineta. As autoras alegam falha de segurança e ausência de prestação adequada do serviço por parte do banco recorrido. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em saber se a instituição financeira é responsável pelos danos causados por transações fraudulentas realizadas em poucos minutos e fora do padrão de consumo habitual das autoras, caracterizando falha de serviço (art. 14, caput, do CDC) e fortuito interno. III. Razões de decidir 3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, sendo irrelevante a existência de culpa, bastando a demonstração do dano e do nexo causal. 4. As transações fraudulentas ocorreram em sequência e em valores elevados, destoando do perfil de consumo das autoras, o que caracteriza falha de segurança e ineficiência dos mecanismos de detecção e prevenção de fraudes por parte do banco. 5. Não há exclusão da*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*responsabilidade da instituição financeira, conforme entendimento consolidado na Súmula 479 do STJ. 6. O dano material restou comprovado pelas transações indevidas e deve ser ressarcido na forma do art. 944, caput, do Código Civil. 7. O dano moral decorre da violação dos direitos de personalidade das autoras, gerando angústia e abalo psicológico que ultrapassam o mero aborrecimento. IV. Dispositivo e tese 8. Recurso provido. Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes em operações bancárias, ainda que derivadas de fortuito interno, nos termos do art. 14 do CDC. 2. A falha de segurança e a realização de transações fora do padrão de consumo do cliente caracterizam defeito na prestação do serviço, ensejando o dever de reparação por danos materiais e morais. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CDC, art. 14, caput; Código Civil, art. 927, parágrafo único, e art. 944, caput. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação nº 1020468-28.2023.8.26.0562*

**(TJSP; Apelação Cível 1052436-10.2023.8.26.0002; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/09/2024; Data de Registro: 23/09/2024)**

*AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA, C.C. DANOS MORAIS - Golpe da maquininha de cartão de crédito adulterada - Compra de edredom e travesseiro junto a vendedor ambulante que inseriu valor superior àquele informado no visor da maquininha de cartão de crédito - Sentença de improcedência - Apelo do autor- Relação de consumo - Responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do artigo 14 do CDC - Aplicação da Súmula 479 do STJ, por ser risco da atividade bancária - Defesa fundamentada na assertiva de que a parte autora teria utilizado o plástico e senha pessoal na operação, o que afastaria a alegada fraude, já que transmitiu a terceiro informações sigilosas, agindo com culpa exclusiva - Inocorrência - Ausência de demonstração a esse respeito por parte do réu, que tinha o ônus dessa prova, nos termos dos artigos 6º, VIII, do CDC e 373, II, do CPC - Possibilidade da restituição em dobro dos valores cobrados indevidamente, pois a devolução em dobro independe da comprovação de que o fornecedor do serviço agiu com má-fé, bastando que se configure conduta contrária à boa-fé objetiva - Precedentes do C. STJ - Danos morais existentes - Indenização fixada em R\$5.000,00, quantia que se mostra suficiente a repara o dano, sem representar enriquecimento sem causa - Ônus sucumbenciais atribuídos aos requeridos. Sentença reformada - RECURSO PROVIDO.*

**(TJSP; Apelação Cível 1026667-21.2023.8.26.0577; Relator (a): Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/04/2024; Data de Registro: 03/04/2024)**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*Apelação. Transações bancárias não reconhecidas pelo autor. Ação indenizatória por dano material e moral. Sentença de parcial procedência. Recurso da parte ré. 1. Transações bancárias não reconhecidas pelo autor. Falha na prestação do serviço (art. 14, §1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. Necessidade de estorno dos valores indevidamente sacados de sua conta bancária, bem como de reembolso do valor indevidamente pago pertinente a compras indevidas inseridas na fatura de cartão de crédito, para recomposição do consumidor ao "status quo ante". 2. Dano moral bem configurado. Fatos narrados na petição inicial que extrapolam o mero aborrecimento, demonstrando o desconto indevido de valores de sua conta corrente, além do pagamento de fatura de cartão de crédito, em valor excedente, pertinente ao lançamentos indevidos. Reclamação administrativa inexitosa. Desvio produtivo do consumidor. Valor fixado em R\$ 5.000,00, em consonância com os precedentes desta Câmara, arbitrados a partir de critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Ato lesivo apto a causar constrangimento de ordem moral. 3. Sentença mantida. Recurso desprovido.*

**(TJSP; Apelação Cível 1051187-21.2023.8.26.0100; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 22ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/02/2025; Data de Registro: 10/02/2025)**

Nessa quadra, considerando as peculiaridades do caso, o tempo de espera pela resolução administrativa, os critérios da proporcionalidade e da razoabilidade, bem como os precedentes desta Colenda Câmara sobre o tema, fixa-se a indenização no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

A condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais em valor inferior ao sugerido na inicial não implica sucumbência recíproca, nos termos da Súmula 326 do STJ, devendo a parte requerida arcar integralmente com os ônus sucumbenciais

Assim, como consectário lógico da reforma da sentença para procedência total, os ônus sucumbenciais devem ser integralmente suportados pela ré.

Ante o exposto, por meu voto, **dou provimento ao recurso** para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, corrigido monetariamente pela Tabela Prática do TJSP a partir deste arbitramento (Súmula 362 STJ) e acrescido de juros de mora a contar da citação.

Ainda, condenar a ré ao pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor total da condenação (já incluído o trabalho em grau recursal, nos termos do art. 85, §11 do CPC).



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

.Por fim, tem-se por expressamente científicas as partes que, na hipótese de interposição de embargos de declaração de cunho manifestamente protelatório, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC, da qual não se isenta sequer o beneficiário da gratuidade da justiça. Ademais, em se tratando de entendimento consolidado em súmula do STJ ou STF, ou de precedente julgado sob o regime dos recursos repetitivos, pelo que se extrai do **Tema 698**, o STJ considera que os aclaratórios em tais circunstâncias são caracterizados como protelatórios.<sup>4</sup>

De se observar que o prequestionamento, para efeito de acesso aos Tribunais Superiores, relaciona-se à matéria jurídica e não ao preceito legal ou constitucional isoladamente, conforme já consagrado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça (**REsp nº 88.365/SP**).

**Carlos Ortiz Gomes**  
**Relator**

<sup>4</sup> **Tema Repetitivo 698** – Tese firmada: "Caracterizam-se como protelatórios os embargos de declaração que visam rediscutir matéria já apreciada e decidida pela Corte de origem em conformidade com súmula do STJ ou STF ou, ainda, precedente julgado pelo rito dos artigos 543-C e 543-B, do CPC."