



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000170110

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1047005-55.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO C6 S/A, é apelada JULIANA ROCHA MENEGATTI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 Exmos. Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente), HERALDO DE OLIVEIRA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 4 de março de 2026.

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° : 48228
APEL.N° : 1047005-55.2024.8.26.0100
COMARCA: SÃO PAULO
APTE. : BANCO C6 S/A
APDA. : JULIANA ROCHA MENEGATTI

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em Exame. 1. A autora foi vítima de fraude conhecida como “golpe do falso entregador”, o que resultou no lançamento irregular de um débito na sua fatura de cartão de crédito. A sentença julgou a demanda parcialmente procedente, apelando a parte ré.

II. Questão em Discussão. 2. Examinar (i) a presença dos requisitos da responsabilidade civil do banco réu; (ii) a configuração dos danos morais invocados; (iii) a adequação do capítulo da sentença que tratou de juros e correção monetária.

III. Razões de Decidir. 3. A transação questionada não era compatível com o histórico de utilização do cartão de crédito, destoando do perfil de consumo da autora. Houve imediata comunicação da fraude, não tendo o réu adotado as medidas cabíveis para evitar ou reverter os efeitos desse ilícito. Não está demonstrada, assim, alguma causa de exclusão da responsabilidade civil da instituição financeira, observando-se que a fraude constitui mero fortuito interno (Súmula 479, STJ). 4. O dano moral, contudo, não está caracterizado. A autora não demonstrou a ocorrência de fatos mais graves ensejados pela fraude bancária, e a falha no serviço do réu, por si só, não configura dano moral presumido. Precedentes. 5. Os juros de mora devem ser calculados de acordo com a SELIC, em atenção à nova redação do art. 406 do Código Civil e ao Tema Repetitivo n. 1.368. 6. Tratando-se de condenação judicial, é cabível o cálculo da correção monetária pelo IPCA, a partir da vigência da Lei 14.905/2024.

IV. Dispositivo e Tese. 7. Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes praticadas por terceiro no âmbito de operações bancárias. 2. A falha no serviço bancário não enseja presunção de dano extrapatrimonial.

Legislação Citada: Código Civil, art. 406, art. 927, parágrafo único. Código de Defesa do Consumidor, art. 14, caput.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Jurisprudência Citada: STJ, REsp n. 1.197.929 - PR, Rel. Min. Luís Felipe Salomão, j. 24/08/2011. STJ, REsp n. 1.995.458/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 9/8/2022.

Irresignado com o teor da respeitável sentença de fls. 207-213, que julgou parcialmente procedente a ação, apela o banco réu (fls. 220-237).

Sustenta, em apertada síntese, que não há que se falar em reparação de danos ou em inexigibilidade da dívida contraída, uma vez que os eventos narrados na petição não decorreram de falha do serviço bancário, senão da postura descuidada da própria autora, que não se atentara a regras de segurança no uso do cartão de crédito.

Defende que a atuação de terceiro e a culpa exclusiva da vítima rompem o nexo de causalidade, devendo ser afastada, conseqüentemente, a responsabilidade civil da casa bancária.

Explica que “[...] as transações foram efetuadas de forma presencial, através de cartão possuidor de tecnologia CHIP e com a aposição de senha pessoal e intransferível, o que, para o apelante, caracterizou operação regular” (fl. 226).

Destaca que a operação impugnada não destoa do histórico de consumo da autora, sendo certo que “a análise de transações a partir do perfil do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consumidor não está nos limites do vínculo a que se obrigou o banco [...]” (fl. 230).

Aduz que a multa coercitiva fixada pelo nobre juiz de primeiro grau é descabida, violando critérios de razoabilidade e proporcionalidade.

Entende que os juros moratórios e a correção monetária devem ser calculados em conformidade com a Lei 14.905/2024.

Busca, nesses termos, a reforma da r.sentença atacada.

Recurso bem processado, com resposta (fls. 243-249).

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

Conforme narrado na petição inicial, no dia 03 de fevereiro de 2024, a parte autora recebeu a visita de um funcionário de *delivery (motoboy)*, o qual, supostamente, estava incumbido de lhe entregar um arranjo de flores, enviado por terceiros como presente de aniversário.

Uma vez aceito o presente, o entregador, expondo questões operacionais e outros pretextos, passou a exigir que o pagamento do serviço de entrega se desse por meio de “*maquininha*”, o que, ao fim, foi acatado pela autora, que usou para tanto o cartão de crédito do banco réu.

Decorridos apenas alguns minutos de tal episódio, a autora constatou que havia sido enganada pelo entregador, pois, no mesmo ato do pagamento do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

alegado frete, outra transação não reconhecida e de alto vulto (R\$ 4.500,00) foi lançada no processamento da fatura de seu cartão.

A autora, então, comunicou o delito às autoridades policiais, declarando-se vítima do crime de estelionato (fls. 19-20).

O relato da autora se enquadra na fraude conhecida como “golpe do motoboy” ou “golpe do falso entregador”.

Como se sabe, a fraude bancária decorrente da prática de crime não necessariamente afasta a responsabilidade objetiva do ente financeiro perante o consumidor, pois há ilícitos criminais que se inserem no risco da atividade; inclusive por serem, também, ilícitos civis.

É nesse sentido o enunciado da Súmula n. 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça: “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 esse respeito, ainda, o seguinte precedente daquela mesma Corte, proferido em julgamento de recurso paradigma (art. 543-C do CPC/1973):

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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*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** (REsp n. 1.197.929 - PR (2010/0111325-0), **Rel. Min. Luís Felipe Salomão**, j. 24/08/2011, publicado no DJE em 12/09/2011, sem destaques no original).*

Dessa forma, em virtude de sua responsabilidade objetiva (art. 927, parágrafo único, do Código Civil, e art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor), o fato de o ilícito ter sido praticado por terceiros não exime o banco réu do dever de indenizar aqueles que, de boa-fé, sofreram prejuízo.

A conduta do fraudador, no contexto da atividade bancária, caracteriza mero **fortuito interno** — e não externo.

E, embora as instituições financeiras aleguem inexistir responsabilidade da sua parte pelas operações que se realizam mediante senha ou *token*, **não é esse o entendimento que vem sendo adotado pelo Egrégio Superior Tribunal de Justiça:**

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. 2. Recurso especial interposto em 16/08/2021. Concluso ao gabinete em 25/04/2022. 3. O propósito recursal consiste em perquirir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do golpe do motoboy. 4. Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor. 5. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes. 6. A jurisprudência deste STJ consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedentes. 7. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. Precedentes. 8. **A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.** 9. Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor. 10. Na hipótese, contudo, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa, 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, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 11. Recurso especial provido. (REsp n. 1.995.458/SP, **relatora Ministra Nancy Andrighi**, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022; destacamos).

Como se observa, o fato de as transações se realizarem com uso de senha pessoal e intrasferível, **por si só**, não exclui a responsabilidade civil da casa

bancária, pois existe para esta “[...] O dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores”, ensejando a sua responsabilidade “pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza, cada vez mais frequentes no país” (STJ, REsp n. 1.995.458/SP, relatora **Ministra Nancy Andrighi**, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).

Voltando à hipótese dos autos, o banco réu **não demonstrou que a compra impugnada se alinhava ao perfil de consumo da parte autora**, impossibilitando a detecção preventiva da fraude.

Ao contrário, o que se nota a partir das faturas de fls. 127-150, juntadas pelo próprio apelante, é que **não havia, no histórico de dispêndios recentes da consumidora, nenhuma transação de valor igual ou aproximado ao da operação aqui questionada** (R\$ 4.500,00, com parcelas mensais de R\$ 1.166,68).

A única compra legítima e de valor razoavelmente similar foi realizada em agosto de 2023 (fl. 129), quase 06 (seis) meses antes da fraude aqui apreciada. Ainda assim, de agosto de 2023 a fevereiro de 2024, as operações de cartão de crédito foram pouco frequentes e de menor monta, tanto que, até o momento da fraude, **o débito total das faturas mensais não ultrapassava o patamar de R\$ 1.000,00 (mil reais)**.

Nesse aspecto, evidenciando a fragilidade da argumentação do apelante, a inicial traz a informação – por sinal, **não** refutada diretamente na contestação – de que, **minutos após a perpetração da fraude, a autora**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recebeu uma comunicação pelos canais oficiais da instituição financeira, indagando-a, justamente, sobre a regularidade da transação em debate.

A autora, na mesma oportunidade, contestou a legitimidade do débito, vindo a receber, dias depois, a resposta de que a cobrança não seria suspensa pelo banco recorrente (fl. 03, tópicos 11 e 12).

Ora, a circunstância de o réu ter enviado o aludido alerta **corrobora** a ideia de que a operação, afinal, denotava situação de aparente anormalidade, não se mostrando compatível com o perfil da cliente.

A despeito disso, e desconsiderando a negativa de autorização imediatamente manifestada pela consumidora, a instituição financeira optou por manter a cobrança do débito, concretizando o prejuízo advindo da ação fraudulenta.

Em suma, à vista de que foi o mau funcionamento do serviço bancário, e não a conduta da vítima, que possibilitou, **de forma definitiva**, a produção dos efeitos da fraude, deve ser reconhecido o direito da autora à declaração de inexigibilidade da dívida e à reparação dos danos materiais suportados, nos exatos moldes da r.sentença apelada.

Em contrapartida, no que toca à indenização por **dano moral**, a razão está com o banco réu.

Para além do prejuízo financeiro em si, a autora não comprovou consequências mais graves que pudessem resultar da fraude bancária, como a frustração



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de algum negócio em andamento ou a eventual inclusão de seu nome em cadastros de inadimplentes.

As circunstâncias descritas na petição inicial (fls. 10-12) são genéricas, não expressando maiores transtornos.

Frise-se que o dano moral deve ser sempre comprovado, somente prescindindo de demonstração quando determinados eventos, como o protesto indevido de título ou a morte de algum familiar, fazem presumir a sua ocorrência.

De fato, “[...] podemos afirmar que o dano moral é aquele que lesiona a esfera personalíssima da pessoa (seus direitos da personalidade), violando, por exemplo, sua intimidade, vida privada, honra e imagem, bens jurídicos tutelados constitucionalmente” (Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho, *in* Novo Curso de Direito Civil, volume III: Responsabilidade Civil, São Paulo, Saraiva, 2007, p. 55).

No caso, muito embora se conclua pela invalidade da transação, tal circunstância, por si só, não gera presunção de violação a um direito da personalidade da autora.

Nesse sentido, tem se posicionado, reiteradamente, o Colendo Superior Tribunal de Justiça:

DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO FRAUDULENTO. DANO MORAL. REEXAME DE FATOS E PROVAS. IMPOSSIBILIDADE. ENUNCIADO SUMULAR N. 7 DO STJ. RECURSO NÃO PROVIDO. [...] 4. A questão

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*em discussão consiste em saber se a fraude em empréstimo consignado gera, por si só, dano moral in re ipsa, dispensando a comprovação de abalo psíquico. III. RAZÕES DE DECIDIR [...] 6. O Tribunal de origem concluiu pela inexistência de danos morais, considerando a ausência de situação excepcional que causasse abalo psíquico à autora. 7. A jurisprudência do STJ estabelece que a fraude em empréstimo consignado não gera danos morais in re ipsa, sendo necessária a comprovação de dano psicológico. [...] IV. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. (AgInt no AREsp n. 2.683.592/SE, relator Ministro **Carlos Cini Marchionatti** (Desembargador Convocado TJRS), Terceira Turma, julgado em 24/2/2025, DJEN de 28/2/2025).*

*AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE NULIDADE DE CONTRATO DE EMPRÉSTIMO BANCÁRIO. INDENIZAÇÃO. DISPOSITIVO CONSTITUCIONAL. COMPETÊNCIA. STF. FUNDAMENTAÇÃO DEFICIENTE. SÚMULA Nº 284/STF. DANO MORAL. DEMONSTRAÇÃO. AUSÊNCIA. REVISÃO. PROVAS. SÚMULA Nº 7/STJ. DISSÍDIO PREJUDICADO. ART. 1029 DO CPC. INOBSERVÂNCIA. [...] 3. Nos termos da orientação firmada nesta Corte, **a fraude bancária, ensejadora da contratação de empréstimo, por si só, não é suficiente para configurar o dano moral, havendo necessidade de estar aliada a circunstâncias agravantes.** Precedentes. [...] 7. Agravo interno não provido. (AgInt no AREsp n. 2.649.542/MG, relator Ministro*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 18/11/2024, DJe de 22/11/2024; destaques nossos).

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL - AÇÃO CONDENATÓRIA - DECISÃO MONOCRÁTICA DA PRESIDÊNCIA DESTA CORTE QUE CONHECEU DO AGRAVO PARA NÃO CONHECER DO APELO EXTREMO. IRRESIGNAÇÃO RECURSAL DA AUTORA. [...] 3. "A fraude bancária, ensejadora da contratação de empréstimo consignado, por si só, não é suficiente para configurar o dano moral, havendo necessidade de estar aliada a circunstâncias agravantes" (AgInt no AREsp n. 2.157.547/SC, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 12/12/2022, DJe de 14/12/2022). Incidência da Súmula 83/STJ. 4. Agravo interno desprovido. (AgInt no AREsp n. 2.552.155/SE, relator Ministro **Marco Buzzi**, Quarta Turma, julgado em 21/10/2024, DJe de 25/10/2024).

A r.sentença comporta reforma, ainda, no que concerne aos critérios de aplicação da correção monetária e dos juros de mora, face ao advento da Lei n. 14.905/2024.

Sobre os **juros moratórios**, o C.Superior Tribunal de Justiça, quando do enfrentamento do Tema Repetitivo n. 1.368, fixou a orientação de que, **mesmo em relação ao período que antecede à alteração legislativa**, o artigo 406 do Código Civil "[...] deve ser interpretado no sentido de que é a **SELIC** a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional” (REsp n. 2.199.164/PR, relator **Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva**, Corte Especial, julgado em 15/10/2025, DJEN de 20/10/2025).*

Acerca da **atualização monetária**, verifica-se que o Índice Nacional de Preços ao Consumidor (IPCA) não pode ser aplicado em toda a extensão dos cálculos, como postula o banco réu.

Segundo os precedentes desta Eg. Câmara, tratando-se de condenação judicial, a correção monetária somente deve ser computada pelo IPCA a partir da data de início de vigência da Lei 14.905/2024; observando-se, quanto ao período anterior, a Tabela Prática do Tribunal de Justiça (TJSP, Apelação Cível n. 1002173-07.2024.8.26.0400; Rel. Francisco Giaquinto, j. 07/08/2025; TJSP, Apelação Cível n. 1022415-69.2024.8.26.0405, Rel. Márcio Teixeira Laranjo, j. 04/07/2025).

Por fim, incabível a rediscussão dos parâmetros da **multa coercitiva** arbitrada quando do deferimento da tutela provisória, uma vez que a matéria foi especificamente apreciada por esta Turma Julgadora nos autos de recurso anterior (agravo de instrumento n. 2108986-77.2024.8.26.0000), já tendo sido certificado, inclusive, o trânsito em julgado do respectivo acórdão.

Veja-se que o dispositivo da r.sentença apelada não promoveu modificação alguma no cálculo da multa. E não seria admissível, de todo modo, a revisão do período eventualmente já vencido, em consonância com a jurisprudência do C. STJ (REsp n. 2.013.922/SE,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

relator Ministro Humberto Martins, relator para acórdão **Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva**, Terceira Turma, julgado em 11/11/2025, DJEN de 27/11/2025).

Diante de todo o exposto, **dá-se parcial provimento ao recurso de apelação**, para **(i)** julgar improcedente o pedido de indenização por dano moral; e **(ii)** definir que, em relação ao dano material, o cálculo da condenação deve considerar os seguintes critérios: **(ii.1)** a correção monetária incide desde o desembolso, devendo ser calculada pelo IPCA (para o período posterior ao início de vigência da Lei 14.905/2024) ou pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça (relativamente ao intervalo anterior); **(ii.2)** os juros moratórios, computados desde a citação, obedecem à taxa SELIC, observando-se que esta já contempla igualmente a atualização monetária (STJ, AgInt no REsp 1.723.791/MS, REsp 1.846.819/PR e REsp n. 2.199.164/PR).

Configurada a sucumbência recíproca, a parte autora arcará com 30% (trinta por cento) das custas e demais despesas do processo, sendo da responsabilidade do réu o saldo restante.

Quanto aos honorários sucumbenciais, a autora pagará aos advogados do réu o equivalente a 10% (dez por cento) do valor pleiteado a título de indenização por dano moral. O banco réu, a seu turno, pagará honorários de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), aqui arbitrados por equidade, ante o baixo valor do proveito econômico obtido, em atenção aos artigos 85, § 8º, e 86, *caput*, do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA

Relatora