



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000044108

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1077757-13.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada ANA CAROLINA ZANONI, é apelado/apelante BANCO C6 S/A, Apelados MASTERCARD BRASIL LTDA e GETNINJAS ATIVIDADES DE INTERNET LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso do Banco C6 e deram provimento, em parte, ao recurso da autora. V.U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente sem voto), VICENTINI BARROSO E ACHILE ALESINA.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

CARLOS ORTIZ GOMES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível Processo nº 1077757-13.2024.8.26.0002

Origem: **Foro Regional de Santo Amaro/5ª Vara Cível**

Magistrado(a) de Primeiro Grau: Eurico Leonel Peixoto Filho

Recorrente: **Ana Carolina Zanoni**

Recorrida: **Getninjas Atividades de Internet Ltda, Banco C6 S/A, Mastercard Brasil Ltda**

Relator: **Carlos Ortiz Gomes**

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 03036

Apelação cível. Ação de inexigibilidade de débito c.c indenização por dano material e moral. "Golpe da maquininha". Sentença de procedência parcial. Inconformismo da autora e do Banco C6. Recurso da autora parcialmente provido.

Preliminares.Dialeiticidade. O recurso está em termos, com impugnação adequada ao conteúdo do decisum. Preliminar rejeitada.

Ilegitimidade passiva da Getninjas. Corré que não guarda pertinência subjetiva com a pretensão deduzida. Atuação na plataforma restrita a anunciante de bens e serviços ("classificados"), sem intermediar ou intervir na negociação financeira ou na prestação do serviço em si. Ausência de responsabilidade por eventuais danos decorrentes de vícios do serviço ou fraudes perpetradas por terceiros fora da plataforma. Precedentes do C. STJ (AREsp 2.676.000). Manutenção da extinção sem resolução do mérito em relação a esta corré.

Ilegitimidade passiva do Banco C6. Inocorrência. A conta, objeto do ilícito, pertence ao banco réu. A autora imputa responsabilidade pela falha de segurança nas operações financeiras (falha na prestação dos serviços bancários). Preliminar rejeitada.

Legitimidade passiva da Mastercard. A autora realizou o pagamento por meio de cartão de crédito físico administrado pela bandeira Mastercard, emitido em parceria com o Banco C6. Responsabilidade solidária pelos danos causados, por integrar a cadeia de fornecimento e auferir lucro com a atividade (risco do negócio). Art. 7º, parágrafo único, do CDC. Preliminar acolhida para reconhecer a legitimidade passiva da Mastercard.

Mérito.Negativa de autoria que atrai para os fornecedores (Banco e Bandeira) o ônus da prova da regularidade da operação. Elementos dos autos que indicam a ocorrência de golpe. Lançamento único não reconhecido em cartão de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

crédito, no valor expressivo de R\$ 8.500,00, após tentativa de pagamento de serviços de hidráulica. Movimentação financeira destoante do perfil da cliente. A incompatibilidade envolve o montante elevado em estabelecimento inusual para o histórico da consumidora. Verossimilhança das alegações. Registro de Boletim de Ocorrência. Falha no sistema de segurança que permitiu transação de alto valor sem confirmação adequada, caracterizando fortuito interno. Defesa baseada no uso de senha que, isoladamente, não exime a responsabilidade das instituições financeiras diante da atipicidade da operação. Responsabilidade objetiva e solidária do Banco e da Administradora (Súmula 479 do STJ e Tema 466 do STJ). Precedentes desta Corte. Inexigibilidade do débito e dever de ressarcimento mantidos.

Dano moral configurado. Transação de alto valor não reconhecida que gerou cobrança indevida e necessidade de desembolso pela autora. Tentativa de resolução administrativa infrutífera. Desvio produtivo e abalo ao equilíbrio psicológico que superam o mero aborrecimento. Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como aos precedentes desta C. Câmara.

Sentença reformada. Recurso do Banco C6 desprovido. Recurso da autora parcialmente provido.

Vistos etc.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 850/859 que, nos autos da *ação de inexigibilidade de débito e reparação por danos materiais e morais* proposta por **Ana Carolina Zanoni** contra **Banco C6 S.A., Getninjas S.A e Administradora de Cartão de Crédito Mastercard**, acolheu a preliminar de ilegitimidade de parte suscitada pelas empresas **Mastercard e Getninjas e JULGOU EXTINTO** o feito, sem resolução do mérito, nos termos do art. 485, inc. VI, do CPC, quanto a elas e julgou procedente em parte a ação com relação ao corréu Banco C6, com resolução do mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, nos seguintes termos:

"Ante o exposto, ACOLHO a preliminar de ilegitimidade de parte suscitada pelas empresas MASTERCARD e GETNINJAS e JULGO EXTINTO o feito, sem resolução do mérito, nos termos do art. 485, inc. VI, do CPC, quanto a elas.

Quanto ao requerido Banco C6, JULGO PROCEDENTE EM PARTE

Apelação Cível nº 1077757-13.2024.8.26.0002 (TAC/IGSS)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a ação, com resolução do mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para condenar o banco requerido a restituir à autora a quantia de R\$ 8.500,00 (oito mil e quinhentos reais), de forma simples, com correção desde a data da transação indevida e com a incidência de juros legais a partir da citação, nos termos dos artigos 389 e 406 do Código Civil e observância das alterações introduzidas pela Lei nº 14.905/24.

Em razão do princípio da causalidade, arcará a instituição bancária requerida com o pagamento das custas e despesas processuais e de honorários advocatícios de 12% do valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil."

A autora e o Banco C6 apelam.

A autora, ora apelante, alega, em suma, que: "a) reforma da sentença de primeiro grau para condenar solidariamente as Apeladas, Banco C6, Getnijas e MasterCard, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), além dos danos materiais já deferidos. b) A inclusão da Apelada MasterCard na condenação solidária, considerando sua participação na cadeia de fornecimento e responsabilidade objetiva. c) Majorar a condenação das Apeladas ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios para o percentual de 20% (vinte por cento), nos termos do artigo 85 do Código de Processo Civil." (fls. 863/881).

O réu Banco C6, a seu turno, alega que: "a) a compra foi efetuada por terceiro, sem qualquer envolvimento do BANCO C6; b) a própria apelada forneceu, de forma voluntária, seu cartão e senha para a sua genitora, que realizou a transação bancária junto do motoboy encaminhado pelo prestador de serviço, sem qualquer verificação mínima de identidade ou legitimidade, contribuindo diretamente para a concretização do golpe e c) não houve qualquer falha na prestação de serviço por parte do BANCO C6, que apenas autorizou a transação com base nos dados legítimos fornecidos no momento da compra; porque inexistia qualquer indício de fraude, sobretudo diante da autenticidade do método escolhido para efetuar a transação (de forma presencial, com chip e senha) e, ainda, porque procedeu com o

bloqueio da transação atípica, qual seja, a realizada na sequência; d) Ressalta-se que não se tratou de operação atípica realizada por meio de ambiente virtual, mas sim de compra presencial, com uso físico do cartão e digitação da senha pela própria titular (ou por terceiro autorizado por ela). O BANCO C6 apenas processou a transação mediante os dados válidos e legítimos fornecidos no momento da compra, não havendo qualquer elemento que permitisse supor que se tratava de operação fraudulenta, e) Tais circunstâncias afastam por completo a ideia de irregularidade ou vício no sistema de segurança do banco, evidenciando a regularidade da operação; f) Nessas condições, é descabida a condenação do APELANTE na repetição do valor da compra, uma vez que não se trata de débito indevido, mas sim de operação regularmente autorizada dentro dos padrões de segurança exigidos pelo sistema financeiro; g) Não houve defeito no serviço prestado pelo BANCO C6, mas conduta imprudente e voluntária da consumidora, que rompe o nexo causal necessário à responsabilização da instituição financeira. Assim, ausente qualquer fundamento jurídico válido para declarar a inexigibilidade do débito e condenar o banco à restituição do valor".

Pede, ao final, conhecimento e provimento do recurso para reformar a r. sentença e reconhecer a sua ilegitimidade passiva ou, subsidiariamente, julgar improcedentes os pedidos iniciais. Alternativamente, seja reconhecida a legitimidade passiva da ré Getninjas (fls. 886/896).

Contrarrazões a fls. 904/921 e fls. 922/933.

Recursos tempestivos, regularmente processados e preparados (fls. 883/885 e fl. 899).

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Preliminares.

Dialeticidade (fls. 925/926).

A preliminar de suposta ofensa ao princípio da dialeticidade não merece albergue. Ao reverso do que se sustenta, o recurso está em termos, e permite a

Apelação Cível nº 1077757-13.2024.8.26.0002 (TAC/IGSS)

adequada compreensão dos fundamentos de fato e de direito, por meio dos quais se pretende a reforma do *decisum*.

Rejeito, pois a preliminar suscitada pelo Banco C6.

Legitimidade da ré Getninjas (fl.890 e fls. 926/927).

O banco apelante e a autora questionam a ilegitimidade da Getninjas. Sem razão, contudo. A corré Getninjas atua como plataforma de anúncios ("classificados online") de prestadores de serviços. No caso concreto, a fraude ("golpe da maquininha") ocorreu no momento do pagamento presencial ao prestador, sem intervenção direta da plataforma na transação financeira ou na maquininha utilizada pelo fraudador.

A jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça é firme no sentido de que tais plataformas não respondem por vícios do produto/serviço ou fraudes perpetradas pelos usuários, quando atuam meramente aproximando as partes. Nesse sentido, confira-se o entendimento recente exarado no **AREsp 2.676.000/MG (Rel. Min. Moura Ribeiro)**:

"(...) não se pode acolher a tese de que a atividade da agravada GETNINJAS S. A. seja de mero local de hospedagens de anúncios de prestadores de serviços, posto que ela participa diretamente do negócio; e, deve ser considerada a responsabilidade solidária de GETNINGJAS (...) Nesse sentido, o STJ ao apreciar a temática posta em discussão já decidiu que o site de classificados não se responsabiliza (I) pela prévia fiscalização da origem dos produtos anunciados (**REsp 2.067.181/PR**, Terceira Turma, DJe 15/8/2023); (II) pelo descumprimento do contrato eletrônico firmado entre seus usuários ou por eventual fraude cometida (**REsp 1.836.349/SP**, Terceira Turma, DJe 24/6/2022...); (...) Dessa forma, não há que se falar em responsabilidade solidária da parte agravada GETNINJAS, pois não houve participação da GETNINJAS na cadeia de fornecimento do serviço em si, considerando que ela apenas disponibilizou uma plataforma que pudesse conectar o autor e a prestadora de serviços (...). [Relator: Ministro MOURA RIBEIRO; AREsp n. 2.676.000, Ministro Moura Ribeiro, DJe de 20/08/2024].

Nessa ordem de ideias mantenho a ilegitimidade passiva da ré
Apelação Cível nº 1077757-13.2024.8.26.0002 (TAC/IGSS)

Getninjas e, a extinção do feito, sem resolução do mérito, nos termos do art. 485, VI, do CPC.

Rejeito, pois a preliminar suscitada pelo Banco C6.

Ilegitimidade passiva do Banco C6 (fl. 889).

Não há que se falar em ilegitimidade passiva do banco apelante, pois, além da conta objeto do ilícito pertencer a ele, a autora lhe imputa a responsabilidade pelos danos sofridos, considerando-se a falta de segurança nas operações financeiras realizadas em sua conta, a justificar a falha na prestação dos serviços bancários.

Rejeito, pois a preliminar suscitada pelo Banco C6.

Legitimidade passiva da Mastercard (fl. 879).

O recurso da autora comporta provimento neste ponto.

A transação fraudulenta foi realizada mediante cartão de crédito administrado pela bandeira Mastercard.

A bandeira do cartão integra a cadeia de consumo, auferindo lucros com as transações realizadas (art. 7º, parágrafo único, do CDC).

Sua responsabilidade é objetiva e solidária, decorrente da teoria do risco do negócio (art. 927, parágrafo único, CC, e art. 14, CDC).

Ao disponibilizar o sistema de pagamentos, assume o risco de fraudes que se utilizem de sua marca e infraestrutura.

Então, se os réus assumiram os riscos quando aprovaram a compra de forma errônea, devem agora ressarcir à autora quanto aos prejuízos.

Cabe à empresa credenciadora, à instituição financeira, e mesmo às bandeiras de cartões de créditos e débito, encontrarem meios adequados para obstar o uso fraudulento dos cartões e, se assim não procedem, devem arcar com os prejuízos decorrentes, solidariamente, visto que todos os fornecedores devem responder por eventuais defeitos na prestação do serviço em qualquer ponto da cadeia de fornecimento, nos termos dos arts. 7º, parágrafo único, 14 e 25 todos do Código de

Defesa do Consumidor.

Nesse sentido já decidiu esta C. Câmara:

"AÇÃO CONDENATÓRIA - Relação de consumo – Fraude bancária – Golpe da maquininha – Sentença de procedência – Recurso de ambos os réus. PRELIMINAR – Alegação de ilegitimidade passiva de Mastercard – Descabimento - Responsabilidade solidária entre os integrantes da cadeia de consumo – REsp 177.198-4/RJ – Preliminar rechaçada. ALEGAÇÃO DE AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – Inocorrência - Autora que desde o início admitiu que inseriu o próprio cartão e a senha pessoal na máquina de pagamento oferecida por terceiros, naquilo que ela acreditava ser pagamento de taxa de entrega de produto e que eram na verdade os fraudadores - Duas operações realizadas e impugnadas - Discussão acerca da segurança do chip e da senha do cartão que é absolutamente impertinente - Ponto nodal é a falha de serviço consistente na liberação pelo banco de compras fora do perfil de consumo da autora - Faturas do cartão de crédito juntados pela própria autora que comprovam que as operações impugnadas estão completamente fora do perfil de consumo – Ausência de provas da parte ré - Falha de serviço - Inexistência de exclusão da responsabilidade - Art. 14, caput, CDC e Súmula 479 do STJ - Dano moral reconhecido e indenização fixada em R\$ 5.000,00 – Termo inicial dos juros corrigidos, de ofício - Sentença mantida - Honorários majorados – Recursos não providos.

(TJSP; Apelação Cível 1009197-47.2022.8.26.0565; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Caetano do Sul - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2023; Data de Registro: 13/11/2023).

Acolho a preliminar para reconhecer a legitimidade passiva da Mastercard, que responderá solidariamente no mérito.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Mérito.

Respeitado o entendimento do d. Juízo singular, o recurso da autora deve ser *provido, em parte*.

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, a consumidora negou, peremptoriamente, a realização das compras por cartão de crédito, descritas na inicial, de modo que cabia ao banco comprovar o fato positivo de que as operações foram realizadas pela autora, sob pena de se impor à consumidora o que se denomina de "prova diabólica", o que não é admissível.

Os elementos dos autos indicam a ocorrência de fraude. A autora foi vítima do "golpe da maquininha" ao tentar pagar por um serviço de hidráulica.

Consta dos autos um lançamento único e vultoso de R\$ 8.500,00, que a consumidora não reconhece.

Ainda que a operação tenha sido realizada com *chip* e *senha*, a falha na prestação do serviço bancário é evidente pela incompatibilidade da transação com o perfil de consumo da autora.

A autora traz alegações dotadas de verossimilhança, acompanhadas de registro de Boletim de Ocorrência (fls. 25/26) e das cópia do atendimento do Banco (fls. 27/30 e fls. 836/837).

Por outro lado, a defesa com base no uso de senha 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, a fraude não teria êxito.

Também não há qualquer indício de cessão deliberada ou culposa da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

senha, nem de descuido.

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

A falha dos serviços é manifesta. As requeridas Banco C6 e Mastercard não adotaram os cuidados necessários para que a recorrente não ficasse exposta às lesões que sofreu.

O Banco e a administradora do cartão, que tinham o dever de se certificar quanto a legitimidade das transferências, 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.

A ausência de mecanismos eficazes para detectar e bloquear operações que destoam flagrantemente do padrão do correntista caracteriza fortuito interno, atraindo a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, conforme a **Súmula 479 do STJ** e o **Tema Repetitivo 466 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
Apelação Cível nº 1077757-13.2024.8.26.0002 (TAC/IGSS)**

(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).

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 7.102¹, 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 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

¹ 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.

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 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, exaustivamente, 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.²"*

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".

No concernente ao art. 927, parágrafo único, do Código Civil, merece destaque o risco criado pelo meio utilizado pela parte fornecedora para o desempenho da atividade, que determina a interpretação extensiva do referido dispositivo em face do risco induzido. Como leciona o eminente **Desembargador Cláudio Bueno de Godoy**:

"(...) considera-se deve interpretar-se o parágrafo único do art. 927, nesse ponto de forma extensiva, para considerá-lo atinente também aos casos de responsabilidade pelo risco induzido, senão pela atividade em si, mas pelos meios normais de seu desempenho. Aqui sim, à semelhança do que se dá no Código Civil italiano (art. 2.050) ou no Código Civil português (art. 493º, n. 2). E, de mais a mais,

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

é, de qualquer maneira, um risco especial que se contém na atividade prestada, em seu âmbito mais extenso, porquanto nos meios de sua prestação. É, por exemplo, a situação hoje tão comum da abertura de contas correntes bancárias, com obtenção de empréstimos, ou assinatura de linhas telefônicas, sempre mediante fraude perpetrada por terceiro, a dano da vítima, em que se tem responsabilizado os fornecedores respectivos, com frequente remissão ao risco³, mas que, a rigor, não é da atividade, em termos estritos, mas, no caso, do meio pelo qual ela se exerce, marcado pela informalidade da contratação, favorecendo a ocorrência danosa referida."⁴

Nesse contexto, por identidade de razões, a responsabilidade vertida no art. 927, parágrafo único, do Código Civil é também aplicável ao caso concreto.

Sobre a questão versada, o **Tema Repetitivo 466 do STJ** dispõe, na mesma linha, que:

"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." [destaquei]

No mesmo sentido, esta Câmara vem decidindo (com grifos nossos):

*"ILEGITIMIDADE PASSIVA - Não ocorrência - Preliminar rejeitada. CERCEAMENTO DE DEFESA - Situação não ocorrente - Desnecessidade da produção doutras provas - Possibilidade do julgamento antecipado da lide. APELAÇÃO - MATERIAL - INDENIZAÇÃO POR DANO - Contrato de credenciamento e adesão ao sistema de cartão de crédito - Operação autorizada ao lojista - Posterior negativa do pagamento, sob argumento de transação suspeita - **Dever da administradora de fiscalizar e empregar meios que evitem a fraude - Risco da atividade desenvolvida pela ré - Ação***

³ (259-A) TJSP, Ap. 684.439.4/7-00, 4ª Câ., rel Des. Francisco Loureiro, j. 26-11-2009, com expressa alusão ao risco criado com fundamento da responsabilização. No âmbito do STJ, ver ainda: REsp 774.640, 4ª T., rel. Min. Quaglia Barbosa, j. 12-12-2006; REsp 768.153/SP, 3ª T., rel. Min. Nancy Andrigui, j. 25-9-2006.

⁴ *In Responsabilidade civil pelo risco da atividade*, Ed. Saraiva, S. Paulo, 2010, 2ª ed., p. 118/119.

julgada procedente - Sentença mantida - Adequação da correção monetária e juros de mora - Recurso desprovido, com determinação.” (Apelação nº **1023638-02.2024.8.26.0003**, Rel. **Vicentini Barroso**, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 11/03/2025).

“Apelação. Ação de obrigação de fazer c.c. pedido de indenização por dano moral. Contrato de credenciamento para transações com cartão. Venda autorizada pela instituição credenciadora. Cancelamento do repasse dos valores devidos pela venda realizada através do cartão de crédito, sob a alegação de fraude praticada contra o titular do cartão (cláusula “chargeback”). Sentença de parcial procedência. Recurso da parte ré. 1. Contrato de credenciamento ao recebimento de pagamentos por meio de cartões magnéticos. Cláusulas que permitem a retenção ou estorno dos valores quando a operação é cancelada, porque acolhida a contestação do titular do cartão, no sentido de que houve fraude e de que não realizou a indigitada despesa (“chargeback”). Ilegalidade. A responsabilidade da administradora e da instituição financeira credenciadora é objetiva, decorrente da teoria do risco do negócio (artigo 927, parágrafo único, do Código Civil). Ao oferecer meios para o comerciante efetuar a venda pelo cartão de crédito ou débito, a parte ré assumiu o risco inerente à sua atividade empresarial, que é justamente a de prestação desse tipo de serviço oferecido aos estabelecimentos comerciais, para que possam expandir seus negócios. Ausência de prova de negligência ou má-fé da parte autora. Condenação da ré à liberação dos valores bloqueados. 2. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (Apelação nº **1002364-70.2024.8.26.0394**, Rel. **Elói Estevão Troly**, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 25/04/2025).

“INDENIZAÇÃO - Contrato de credenciamento e adesão ao sistema de cartão de crédito - Operação autorizada ao lojista - Posterior negativa do pagamento, sob argumento de transação suspeita -

Apelação Cível nº 1077757-13.2024.8.26.0002 (TAC/IGSS)

*Dever da administradora de fiscalizar e empregar meios que evitem a fraude - Risco da atividade desenvolvida pela ré - Reexame a teor do artigo 1.030, II, do CPC - Aplicação do Tema 0176 do STJ - Acórdão alterado, no aspecto indigitado - Recurso parcialmente provido.” (Apelação nº 1052958-26.2022.8.26.0114, Rel. **Vicentini Barroso**, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 08/04/2025).*

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, do **Tema Repetitivo 466 do STJ 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 (R\$8.500,00) é medida de rigor.

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

Dano moral.

O dano moral também está configurado. A autora viu-se cobrada por quantia expressiva (R\$ 8.500,00) decorrente de fraude, teve que desembolsar valores (fl. 06) e buscou solução administrativa sem êxito (fls. 27/30).

A situação ultrapassa o mero dissabor, gerando angústia e desequilíbrio financeiro, além da perda de tempo útil (desvio produtivo).

Como se vê, a conduta do banco-recorrente não se coaduna com a cláusula geral da boa-fé objetiva (art. 422 do Código Civil), enquanto função limitadora dos direitos subjetivos, que proíbe *venire contra factum proprium*. O banco permitiu a compra de alto valor, sob o argumento de que seria uma transação autenticada e segura por chip e senha (fl.40) e, em sentido diverso, contrariando a conduta precedente, bloqueou as compras posteriores por tentativas fora do habitual da consumidora (fl. 38).

Ademais, a demandante comprovou o registro de boletim de ocorrência e a tentativa de resolução no âmbito administrativo (fls. 27/30).

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. Sérgio Cavalieri 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.*"⁵

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*").

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*

⁵ *In Programa de Responsabilidade Civil*, Ed. Atlas, S. Paulo, 2019, 13ª ed., pág. 123.

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:

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 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

Apelação Cível nº 1077757-13.2024.8.26.0002 (TAC/IGSS)

*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)

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)

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, os critérios da proporcionalidade e da razoabilidade, bem como os Precedentes desta Colenda Câmara sobre o tema, fixo a indenização no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais).

Juros e correção monetária.

Os consectários da condenação constituem matéria de ordem pública, passível de conhecimento de ofício pelo julgador.

Nesse sentido, entre outros: **Apelação Cível 1005195-22.2024.8.26.0320; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Limeira - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2024; Apelação Cível 1015289-60.2022.8.26.0009; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IX - Vila Prudente - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/01/2025.**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Quanto ao dano moral, a correção monetária deve ser a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ).

Relativamente à restituição de valores, a atualização deverá ocorrer a partir da data de cada desembolso (Súmula 43 do STJ).

No tocante aos juros, na hipótese de não comprovação da manifestação de vontade genuína e efetiva da parte consumidora, a questão se desborda para o plano do ilícito extracontratual, já que não houve a demonstração de que o contrato era autêntico [STJ – AgInt no REsp 1774346, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, j. em 15/03/2019 - (www.stj.jus.br)]. Consequentemente, os juros moratórios são devidos a partir do fato, a teor da **Súmula 54 do STJ**.

Portanto, observados os termos iniciais ora indicados, o índice de atualização monetária, se não houver convenção ou previsão legal específica, será calculado conforme a variação do IPCA apurado pelo IBGE, ou do índice que vier a substituí-lo (art. 389, parágrafo único, do Código Civil, com a redação da Lei 14.905/2024).

Quanto aos juros, se não houver convenção, taxa estipulada, ou determinação legal específica, serão calculados conforme a SELIC, deduzindo-se o índice de atualização monetária (art. 406, parágrafo único do Código Civil, com a redação da Lei 14.905/2024).

Conforme a diretriz irradiada do Tema 1.368 do STJ, ainda que a dívida seja anterior à vigência de Lei 14.905/2024, a taxa de juros deverá, igualmente, calculada conforme a SELIC.

Ante o exposto, por meu voto, ***nego provimento*** ao recurso do corréu Banco C6 e ***acolho a preliminar de legitimidade passiva da ré ADMINISTRADORA DE CARTÃO DE CRÉDITO MASTERCARD e dou provimento, em parte***, ao recurso da autora, para condenar os requeridos **Banco C6 S.A.e ADMINISTRADORA DE CARTÃO DE CRÉDITO MASTERCARD** na restituição da quantia de R\$ 8.500,00, atualizados a partir do desembolso e juros de mora a contar do evento danoso; b) condenar os réus, solidariamente, no pagamento da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenização por danos morais de R\$5.000,00 (cinco mil reais), atualizados a partir da publicação deste Acórdão (Súmula 362 do STJ) e juros de mora a contar do evento danoso.

Considerando a sucumbência exclusiva das rés, condeno as requeridas, solidariamente, ao pagamento das custas, despesas processuais e, bem assim, nos honorários advocatícios que arbitro em 15% sobre o valor atualizado da causa, observando as diretrizes do artigo 85, § 2º, incisos I, II, III e IV, do CPC.

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. 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.⁶

Carlos Ortiz Gomes

Relator

⁶ **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."