



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000184574

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1165398-70.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante EMÍLIO AFFONSO FILHO, são apelados BANCO C6 S/A e ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Por maioria de votos, em julgamento estendido, deram provimento ao recurso, na parte conhecida, nos termos do voto do 3º Juiz, designado para o acórdão. Vencido o Relator, que declara.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO, vencedor, EMÍLIO MIGLIANO NETO, vencido, PEDRO KODAMA (Presidente), DANIEL BLIKSTEIN E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 6 de março de 2026.

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO
RELATOR DESIGNADO

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível 1165398-70.2023.8.26.0100

APELANTE: EMÍLIO AFFONSO FILHO

APELADOS: BANCO C6 S/A e ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S/A

Comarca: São Paulo – 1ª Vara Cível do Foro Central

Órgão de 2º grau: 37ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 35756

DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATOS DE CONSUMO – BANCÁRIOS – Ação declaratória, c/c indenizatória - Sentença de improcedência – Correntista vítima de fraude conhecida como “golpe do taxista” ou “golpe da troca de cartão” – Falta de provas do evento – Operações que não comportam enquadramento em violação de perfil – Fortuito interno não caracterizado, obstando incidência da Súmula STJ 479 – Indenização indevida – Sentença mantida – **Recurso desprovido**; e, majorados os honorários advocatícios para 20%, dividindo os polos passivos.

Adoto, com as vênias, o relatório exarado pelo e. Des. Relator, que segue copiado:

“Trata-se de recurso de Apelação Cível interposto por EMÍLIO AFFONSO FILHO contra a sentença de fls. 254/258, cujo relatório ora se adota, proferida pelo MM Juiz de Direito da 1ª Vara Cível do Foro Central Cível da Comarca de São Paulo, Doutor Marcos Hideaki Sato, por meio da qual julgou improcedentes os pedidos da ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com indenização por danos material e moral ajuizada pelo ora apelante em face do BANCO C6 S/A e ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S/A, sendo atribuído à causa o valor de R\$ 36.200,00, para agosto de 2023.

Alega o ora apelante às fls. 269/285, em suma, que em 28/02/2023, por volta das 23h10min, foi vítima de golpe aplicado por taxista, que realizou a troca do plástico, entregando-lhe o cartão de crédito de outra pessoa. Logo após, ao chegar em sua residência, notou que três pagamentos foram realizados por terceiros, no montante total de R\$ 26.200,00, e que houve tentativa de se efetuar mais



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

duas compras no valor total de R\$ 25.880,00, que foram negadas pelo próprio apelado C6 Bank. Alega que lavrou boletim de ocorrência, entrando em contato com as partes ora apeladas. Em relação à seguradora, houve negativa de indenização, por ter sido classificado o fato narrado com estelionato, com exclusão da cobertura. Sustenta que não se trata de estelionato, mas de furto qualificado mediante fraude. Argumenta que as transações realizadas com seu cartão de crédito destoam do seu perfil. Alega que o banco apelado tinha condições de recusar a consumação das transações manifestamente fraudulentas, pois destoaram na medida em que realizadas em curtíssimo espaço de tempo, em estabelecimentos suspeitos e sem qualquer procedência e de valores consideráveis. Sustenta que o fraudador realizou cinco tentativas, sendo três compras realizadas com sucesso e em sequência, no período de quatro minutos, após as 23 horas. Afirma que a instituição bancária tinha em seu poder informações necessárias para evitar a ocorrência do prejuízo. Argumenta que dos extratos acostados, verifica-se que o apelante nunca tentou realizar 5 transações bancárias acima de R\$ 7.000,00 em sequência, sobretudo, após as 23 horas. Aduz que compras discrepantes com o perfil de consumo, quando autorizadas pelo banco sem nenhum tipo de alerta eficaz, configuram falha na prestação do serviço. Aponta para ocorrência de dano moral, ante o desvio produtivo do consumidor. Requer seja dado integral provimento ao seu recurso.

A apelada Zurich Minas Brasil Seguros S/A apresentou contrarrazões às fls. 297/312 alegando, em resumo, que o sinistro ora em análise é um crime de estelionato, pois o apelante foi claramente enganado, ludibriado com o argumento de que não havia sinal na máquina. Sustenta que o apelante agiu de forma negligente ao não conferir o cartão que lhe foi devolvido. Argumenta que o apelante não fez provas da entrega de cartão de outra pessoa, e que as fotos que instruíram os autos são de seu próprio cartão. Sustenta que o apelante faz transações de valores altos. Alega que falta prova quanto à existência de dano moral. Requer seja negado provimento ao recurso.

O apelado Banco C6 S/A, por sua vez, apresentou contrarrazões às fls. 313/323 aduzindo que o apelante foi vítima de golpe perpetrado por terceiros, fora do ambiente do banco, tendo assumido o risco pelos fatos contra os quais se insurge em sede recursal. Sustenta que o êxito da operação comercial está sujeito a apresentação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do cartão, sua inserção na maquineta para leitura do *chip* e digitação de senha pessoal intransferível. Afirma que não houve comprovação do dano moral. Requer seja negado provimento ao recurso”.

É o relatório.

Admissibilidade recursal positivada.

A versão do autor é de que teve o cartão de crédito trocado por taxista quando de pagamento de corrida, oportunidade em que ele lhe devolveu cartão de terceira pessoa, vindo a constatar três operações com seu cartão que nega a autoria.

No que tange ao exame das operações impugnadas, vê-se do relatório de utilização do cartão, juntado a fls. 246, inúmeras operações ao longo do tempo de valores elevados, inclusive com operações não aprovadas seja a crédito seja a débito.

Nesse contexto de utilização não há como acolher tenham as operações impugnadas sido efetuadas com extrapolação de perfil, nem pelo horário delas, as 23:00 e minutos, pois outras, regulares foram efetuadas às 20:00 e minutos, além, portanto, do horário comercial das 18:00 horas.

E do mesmo relatório vê-se que o banco acionou mecanismo de segurança, pois não aprovou uma segunda operação figurando como beneficiário a mesma pessoa, como também não aprovou outra, de crédito parcelado de valor muito elevado.

Resta defeso acolher prestação de serviço bancário defeituoso ou fortuito interno a incidir a Súmula STJ 479.

Outrossim, não há prova de que o cartão de crédito foi trocado por taxista, pois sequer há no B.O. descrição de trajeto e de elementos de identificação do veículo ou do próprio taxista.

E o ônus da prova do evento é do consumidor.

Em assim sendo, mesmo considerando que o evento caracteriza furto -de dinheiro- mediante fraude e não estelionato, este como ideação pré-concebida de enganar mediante pagamento com troca de cartão de crédito visando obter vantagem ilícita, conclusão é a da sentença de que os fatos não restaram comprovados.

Nessa quadra, correto o acolhimento da improcedência em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

relação ao banco e à seguradora.

Do exposto, pelo meu voto, **nego provimento** ao recurso; e, majoro os honorários advocatícios para 20%, dividindo os polos passivos.

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO
3º Juiz e Relator designado
(assinatura eletrônica)



Voto nº 7469
Apelação Cível nº 1165398-70.2023.8.26.0100
Comarca: São Paulo
Apelante: Emílio Affonso Filho
Apelados: Banco C6 S/A e Zurich Minas Brasil Seguros S/A

DECLARAÇÃO DE VOTO VENCIDO

Trata-se de recurso de Apelação Cível interposto por EMÍLIO AFFONSO FILHO contra a sentença de fls. 254/258, cujo relatório ora se adota, proferida pelo MM Juiz de Direito da 1ª Vara Cível do Foro Central Cível da Comarca de São Paulo, Doutor Marcos Hideaki Sato, por meio da qual julgou improcedentes os pedidos da ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com indenização por danos material e moral ajuizada pelo ora apelante em face do BANCO C6 S/A e ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S/A, sendo atribuído à causa o valor de R\$ 36.200,00, para agosto de 2023.

Em sede de recurso, a douta maioria votou no sentido de negar provimento ao recurso ao concluir que a narrativa do autor - de que teria tido o cartão de crédito trocado por taxista - não encontrou respaldo probatório mínimo, sobretudo porque o boletim de ocorrência sequer descreve trajeto, veículo ou identificação do suposto motorista, recaindo sobre o consumidor o ônus de comprovar os fatos constitutivos de seu direito. Entendeu, ainda, a maioria que o relatório de utilização do cartão demonstra histórico de diversas operações de valores elevados, algumas inclusive não autorizadas, afastando a tese de transações destoantes do perfil de consumo ou praticadas em horário suspeito, já que constam operações legítimas após o horário comercial. Constatou-se, ainda, a atuação dos mecanismos de segurança da instituição financeira, que recusaram operações subsequentes destinadas ao mesmo beneficiário e outra de crédito parcelado de valor expressivo, entenderam por inexistir falha na prestação do serviço ou fortuito interno aptos a atrair a incidência da Súmula 479 do STJ. Concluíram pela ausência de comprovação da alegada troca de cartão e caracterizado o evento

como furto mediante fraude, sem demonstração da participação ou negligência das rés, manteve-se a improcedência reconhecida em primeiro grau, com a consequente majoração dos honorários advocatícios.

Peço vênia para divergir da douta maioria, mantendo integralmente o entendimento anteriormente exposto quando da prolação do voto que acabei vencido, pelos fundamentos que passo a reiterar:

Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade cumulada com indenizatória por danos material e moral em que a parte autora relata que em 28/02/2023, ao realizar viagem por meio da utilização de serviço de taxi, fez uso do cartão de crédito para efetuar o pagamento, ocasião que teve sua senha copiada e cartão furtado, por meio do já conhecido "*golpe da troca de cartão*". A fraude foi detectada assim que chegou em casa, noticiando a ocorrência do golpe em 01/03/2023, conforme boletim de ocorrência de fls. 30/31, mas o banco e a seguradora apelados não se responsabilizaram pelos prejuízos suportados.

A relação estabelecida entre as partes ora litigantes é de consumo, na forma do disposto nos artigos 2º e 3º, ambos do Código de Defesa do Consumidor.

Sendo de consumo a relação entre as partes litigantes e verossímil a versão da parte ora apelante, a defesa do consumidor deve ser facilitada, com a inversão do ônus da prova, que é regra de julgamento, ante o disposto no art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Desse modo, observa-se que tanto o banco apelado, quanto a seguradora apelada não se desincumbiram do ônus de demonstrar a configuração de algum elemento excludente da responsabilidade, consoante determina o artigo 373, II, do Código de Processo Civil¹.

A situação, a princípio, poderia caracterizar culpa exclusiva da vítima, porquanto não se acautelou no resguardo do cartão de crédito, e não conferiu a titularidade no momento da devolução do cartão.

Contudo, ainda assim, verificou-se a falha na prestação

¹ Art. 373. O ônus da prova incumbe:...II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do serviço pela instituição bancária.

Isso porque a casa bancária tinha condições de evitar a efetivação das compras na medida em que essas destoavam do perfil de consumo do apelante.

É certo que quando movimentações destoam do perfil de consumo habitual do correntista, é dever do banco bloquear preventivamente as operações, até que se possa verificar posteriormente a sua autenticidade diretamente com o cliente, seja por telefone, e-mail, SMS, biometria, autenticação via aplicativo.

Ademais, neste tipo de golpe, as transações ilegítimas costumam ocorrer de maneira sequencial, no mesmo estabelecimento, em intervalo de poucos minutos e movimentando elevadas quantias.

A experiência demonstra que o homem médio não costuma gastar altas quantias no mesmo estabelecimento, com intervalo de poucos minutos ou segundos entre cada transação.

E, se a casa bancária não tem um sistema de segurança capaz de detectar este tipo de anomalia na conta do cliente, caracteriza-se aí um defeito do serviço bancário.

E este foi efetivamente o caso dos autos.

Ainda que os extratos juntados pelo banco apelado apontem para perfil elevado de consumo por parte do apelante, este não é o único critério a ser analisado.

Consta nos autos que foram cinco tentativas de transações fraudulentas, realizadas em curtíssimo espaço de tempo, em valores elevados para um mesmo estabelecimento.

Ainda, das cinco tentativas de movimentações, três foram aprovadas, e duas negadas.

A negativa dessas movimentações revela que o banco foi capaz de detectar que se tratavam de transações fraudulentas, seja pela quantidade realizada em espaço curto de tempo, pelas características do estabelecimento, ou pelo horário em que ocorreram.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não havendo desculpa para a aprovação de outras três transações no mesmo estabelecimento.

E, nesse aspecto, reside a culpa do banco na modalidade da negligência (art. 186 do Código Civil).

A falta de atenção do apelante em verificar a titularidade do cartão que lhe foi devolvido não ilide a responsabilidade do banco pelo prejuízo.

Vale lembrar que a fraude bancária decorrente de prática de crime não necessariamente afasta a responsabilidade objetiva do agente 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 479 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Ainda, prevê o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor que: *“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”*.

Assim, mesmo que não tenha colaborado diretamente para a ocorrência do evento danoso, o banco apelado responderá pelo dano daí advindo, a não ser que comprove a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que, no caso, repita-se, inexistiu.

Não se pode falar em excludente de responsabilidade por fato de terceiro, uma vez que foi o próprio banco apelado que não agiu com a cautela necessária para evitar a atuação de terceiro fraudador.

O dano decorreu, portanto, da conduta da instituição bancária que não prestou um serviço adequado.

Destarte, evidente o defeito no serviço, a ensejar a declaração de inexistência das transações que geraram os valores



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

questionados na fatura do apelante e a condenação da instituição financeira à reparação dos danos materiais.

Nesse sentido, a seguir transcrevem-se ementas de decisões proferidas por este Tribunal de Justiça paulista, em casos análogos:

Ação declaratória cumulada com indenizatória - autora - cartão de crédito - pagamento de serviço de transporte de táxi - motorista - troca da tarjeta - posterior utilização para transação - valor - não correlação ao perfil da cliente - réu - falha na prestação do serviço - responsabilidade objetiva - art. 14 da lei 8.078/90 e súmula 479 do STJ - autora - direito à restituição das quantias pagas e dos encargos incidentes - preservação do estado patrimonial. Recurso adesivo - autora - pretensão - dano moral - não configuração - concorrência para o infortúnio - perda de tempo útil para a resolução do problema - não caracterização do direito indenitário existencial no caso específico. apelo do réu e recurso adesivo da autora desprovidos. (Apelação Cível 1040924-27.2023.8.26.0100; Relator: Des. Tavares de Almeida; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/05/2024; Data de Registro: 07/05/2024);

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS – Compra realizada com cartão de crédito não reconhecida pelo autor – Golpe da "troca do cartão" – Ré, a quem caberia a prova da regularidade da cobrança, que não se desincumbiu de seu ônus (art. 373, II, do CPC) – Operação realizada que foge ao perfil do consumidor – Falha na prestação do serviço – Aplicação da Súmula 479 do STJ – Determinação de devolução do valor dispendido pelo autor em razão da transação questionada – Sentença mantida – Verba honorária majorada – Recurso desprovido. (Apelação Cível 1019911-69.2023.8.26.0003; Relatora: Desª Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/02/2024; Data de Registro: 05/02/2024).

Em relação à seguradora ré, ora apelada, verifica-se que também não se desincumbiu de demonstrar que o fato narrado se configurou como risco excluído da cobertura securitária.

Pela cláusula 5ª do contrato de seguro por perda e roubo de cartão e transações financeiras indevidas (fls. 32/38), verifica-se que o evento furto está descrito como objeto de cobertura do seguro.

Neste ponto, necessário se faz diferenciar o estelionato, do furto qualificado.

O jurista Mirabete ensina que: *“Distingue-se o furto mediante fraude, em que o engodo possibilita a subtração, do estelionato, em que o agente obtém a posse da coisa que lhe é transferida pela vítima por ter sido induzida a erro. Na jurisprudência, apontam-se as seguintes diferenças: no primeiro há tirada contra a vontade da vítima; no segundo, a entrega é procedida livremente; no primeiro, há discordância da vítima; no segundo, o consentimento; no furto, há amortecimento da vigilância; no estelionato, engodo; naquele, o engano é concomitante com a subtração; neste, é antecedente à entrega; a conduta do furto é de tirar, no estelionato é enganar para que a vítima entregue a coisa”*.²

O caso narrado nos autos é de furto qualificado mediante fraude, previsto no artigo 155, § 4º, II³ do Código Penal, e não o crime de estelionato, previsto no artigo 171⁴ do Código Penal, conforme sustenta a seguradora apelada.

Isso porque o que distingue essas infrações é a conduta da vítima na concessão do patrimônio ao fraudador, enquanto no estelionato a própria vítima age entregando o bem ao agente em razão do engodo empregado, no furto, a vítima não tem consciência de que está entregando a coisa, é enganada para que baixe a vigilância sobre a coisa, sendo essa a hipótese dos autos.

De fato, o apelante apenas entregou o cartão de crédito ao suposto taxista para que esse o inserisse na máquina na parte da frente do veículo, porque acreditou que o sinal estivesse ruim.

Conforme cláusula 6 do contrato de seguro, apenas o estelionato definido como *“obter, para si ou para outrem, vantagem ilícita, em*

² MIRABETE, Julio Fabbrini, FABBRINI, Renato N. *Manual de Direito Penal*. Volume II. 28ª. Ed. São Paulo: Atlas, 2011, p. 198. Similarmente: GRECO, Rogério. *Código Penal Comentado*. 6ª. Ed. Niterói: Impetus, 2012, p. 447 – 448.

³ Art. 155. Subtrair, para si ou para outrem, coisa alheia móvel:

§ 4º - A pena é de reclusão de dois a oito anos, e multa, se o crime é cometido:(...)

II - com abuso de confiança, ou mediante fraude, escalada ou destreza;

⁴ Art. 171. Obter, para si ou para outrem, vantagem ilícita, em prejuízo alheio, induzindo ou mantendo alguém em erro, mediante artifício, ardil, ou qualquer outro meio fraudulento:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prejuízo alheio, induzindo ou mantendo alguém em erro, mediante artifício, ardil, ou qualquer outro meio fraudulento" é que configura risco excluído do seguro.

O furto qualificado, por sua vez, é evento previsto como passível de cobertura securitária, sendo de rigor a responsabilização da seguradora até o limite da apólice (R\$ 20.000,00 - fls. 39/41).

Não obstante o reconhecimento de que há responsabilidade do banco apelado pelo dano material suportado pelo apelante em razão da falha de segurança no serviço prestado, não se vislumbra a presença dos requisitos para indenização por dano moral.

De fato, não restou demonstrado desdobramento fático que pudesse gerar transtornos ao apelante que ultrapassassem o mero dissabor.

Não é caso de se reconhecer o dano moral *in re ipsa*, de forma que não se desincumbiu o apelante de comprovar a existência de dor psíquica capaz de impor dever de indenizar.

Também não se verificou a perda de tempo útil, não há provas de que o apelante tenha enfrentado longas horas na tentativa de resolver a questão administrativamente, e que isso tenha de alguma forma impactado em sua vida, refletindo uma efetiva perda de oportunidades, a ponto de caracterizar desvio produtivo.

Assim, fica afastada a pretensão de indenização por dano moral.

Neste contexto, de rigor a reforma da sentença, tão-somente, para julgar parcialmente procedentes os pedidos, declarando inexigíveis os débitos, determinando-se o cancelamento da cobrança no valor total de R\$ 26.200,00, e caso já tenha havido o pagamento, condenar as apeladas solidariamente na devolução dos valores pagos, acrescidos de juros de mora desde a data da citação, e correção monetária desde a data do desembolso, observando-se a limitação do valor da apólice em relação à apelada Zurich Minas Brasil Seguros S/A.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Arcarão os apelados com as custas e despesas processuais, bem como com os honorários sucumbenciais que fixo em 20% do valor atualizado da condenação, nos termos do disposto no § 2º, do art. 85, do Código de Processo Civil.

Posto isso, com a devida licença da douta maioria, pelo meu voto, dou parcial provimento ao recurso do autor.

EMÍLIO MIGLIANO NETO
Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	5	Acórdãos Eletrônicos	José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto	2F52E2A9
6	13	Declarações de Votos	Emílio Migliano Neto	2F623CB3

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1165398-70.2023.8.26.0100 e o código de confirmação da tabela acima.