



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000340361

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1142446-63.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO C6 S/A, é apelado/apelante FELIPE DA SILVA GONZALEZ.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 7 de abril de 2025.

TAVARES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1142446-63.2024.8.26.0100

APELANTE/S: BANCO C6 S/A E FELIPE DA SILVA GONZALEZ

APELADOS: OS MESMOS

COMARCA: SÃO PAULO

VOTO Nº 27.007

**AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA -
CARTÃO DE CRÉDITO - “GOLPE DA MAQUININHA” -
SENTENÇA - CONDENAÇÃO DO RÉU À RESTITUIÇÃO DOS
VALOR DA TRANSAÇÃO - RÉU - APELO - PRETENSÃO -
AFASTAMENTO DA INDENIZAÇÃO - QUANTIA -
EXPRESSIVIDADE - NÃO CORRELAÇÃO AO PERFIL DO AUTOR
- DÍVIDA - INEXIGIBILIDADE - SERVIÇO BANCÁRIO -
RECONHECIMENTO DA MÁ PRESTAÇÃO - RÉU -
RESPONSABILIDADE OBJETIVA - INTELIGÊNCIA DO ART. 14 DA
LEI 8.078/90, DA SÚMULA 479 DO STJ E DO ENUNCIADO Nº 13
DA TURMA ESPECIAL DA SUBSEÇÃO II DE DIREITO PRIVADO
DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO.**

**AUTOR - APELO - PRETENSÃO - INDENIZAÇÃO POR DANOS
MORAIS - IMPOSSIBILIDADE - FATO - AUSÊNCIA DE OFENSA
A DIREITO DA PERSONALIDADE - NÃO AFETAÇÃO DO NOME
OU DA IMAGEM, NEM MESMO SOB O ENFOQUE DA PERDA DE
TEMPO ÚTIL PARA A RESOLUÇÃO DO PROBLEMA NA ESFERA
ADMINISTRATIVA - SENTENÇA - MANUTENÇÃO.**

APELOS DO RÉU E DO AUTOR DESPROVIDOS.

VISTOS.

Trata-se de ação declaratória cumulada com indenizatória, cujo relatório da sentença se adota, julgada nos seguintes termos:
“...Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido para condenar o Réu na restituição do valor de R\$ 17.500,00, tornando nula a cobrança das operações contestadas, devidamente atualizado monetariamente pelo IPCA desde o desembolso. Incidirá, desde a citação, juros legais nos termos do art. 406 do Código Civil. Condeno o Réu em metade das despesas processuais e em honorários, que fixo em 20% do valor da restituição, e o Autor ao pagamento de metade das

custas processuais e em honorários, fixados em 20% do valor compreendido entre o da causa e o do pedido condenatório. Para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observado o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006, p. 240). Em caso de recurso de apelação, intime-se a parte contrária para, querendo, apresentar contrarrazões no prazo de 15 (quinze) dias úteis (art. 1.010, §1º, do CPC). Após, subam os autos ao Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo, com as homenagens e cautelas de estilo. Com o advento da Lei nº 13.105/2015, o juízo de admissibilidade é efetuado pelo juízo ad quem, na forma do artigo 1.010, § 3º, a seguir transcrito: "Após as formalidades previstas nos §§ 1º e 2º, os autos serão remetidos ao tribunal pelo juiz, independentemente de juízo de admissibilidade". Conforme Comunicado CG nº 916/2016, em conformidade com o disposto no artigo 1.010, §3º do NCPC e com a revogação do artigo 1.096 das NSCGJ (Provimento CG nº 17/2016), estão as unidades judiciárias dispensadas do cálculo e da indicação do valor do preparo recursal. Com o trânsito em julgado, arquivem-se os autos definitivamente. P.R.I.C." (fls. 229/231).

As partes apelaram. O réu sustenta que não falou na prestação do serviço. A operação se realizou mediante a utilização de senha. A culpa foi exclusiva do consumidor ou de terceiros. Insurge-se contra a condenação ao pagamento dos danos materiais Pretende a reforma da sentença (fls. 234/243).

Por sua vez, o autor insiste no direito à verba por danos morais em razão da perda de tempo útil para a resolução da questão (fls. 247/252).

Ambos contrarrazoaram (fls. 289/293 e 295/296).

É O RELATÓRIO.

Consta da causa de pedir: *“O requerente é correntista e possui o cartão de crédito (de final nº 6346) do banco requerido, utilizando-o como principal cartão de crédito há anos, conforme faturas de março de 2022 a junho de 2024 (documento 1 – sigiloso). No dia 18.07.2024, o requerente, por volta das 13h21min, utilizando-se do referido cartão de crédito, comprou um produto de R\$30,00, que foi entregue no respectivo apartamento (documento 2 – comprovante da máquina de cartão de crédito). Tão logo passou o cartão na máquina, efetivando a compra no valor de R\$30,00, o requerente aferiu que, em verdade, o valor aprovado da transação foi de R\$17.500,00 em nome de “SilvioDeLima VARGEM GRANDE BRA” (conforme fatura – documento 3): Imediatamente, o requerente entrou em contato com o banco requerido e a única forma viável foi por meio do canal de atendimento do WhatsApp (documento 4), no qual, após passar pelo sistema de triagem (“robô”), foi atendido por Giovanni, para o qual relatado a fraude. Frisa-se, tudo instantaneamente, conforme excerto do documento 4: – Apesar da agilidade extrema do requerente em avisar do ocorrido, o banco requerido agiu com total descaso e não cancelou a transação em questão, cuja contestação, repita-se, foi instantânea. A “desculpa” do banco requerido foi a mais genérica possível: “Identificamos que a(s) compra(s) foi(ram) feita(s) por aproximação e autenticada com a senha. Ou seja, a(s) transação(ões) foi(ram) feita(s) com segurança e, por isso, a cobrança será mantida.” No dia seguinte, 19.07.2024, em ato de boa-fé, o requerente tentou contestar a negativa do banco, mas isso se revelou uma atividade tormentosa, posto que sequer era possível falar na ouvidoria do banco requerido e nem com o gerente da conta via aplicativo (lembrando que o requerido não tem agências físicas). No dia 19.07.2024, após muito insistir, o requerente conseguiu com a gerente Vanessa, por WhatsApp (documento 5), ao menos, estabelecer uma comunicação minimamente apropriada. A referida gerente solicitou o envio por e-mail de toda a documentação relacionada ao caso, o que foi feito pelo requerente (documento 6). Importantíssimo observar que até o dia 20.07.2024, no aplicativo do banco requerido, a referida compra constava como “em processamento” (documento 7), mas, a partir do dia 20.07.2024, passou a constar como, definitivamente, aprovada (documento 8). Ou seja, o banco requerido teve um enorme intervalo de tempo para cancelar a compra em questão – e não o fez*

por dolo ou por pura desídia. O requerente ainda tentou, pela última vez, uma solução amigável ao caso, porém, a nova negativa (documento 9), oferecida no dia 06.08.2024, beira à ironia, no sentido de que o requerente deve entrar “em contato com o estabelecimento onde a compra foi feita” para solicitar o cancelamento. Considerando o dolo ou a desídia do banco requerido quanto à transação em questão, esta se tornou definitiva e a fatura do cartão de crédito do requerente veio acrescida dos R\$17.500,00, o qual fez o pagamento no dia do efetivo vencimento, qual seja 12.08.2024 (documento 10). Apesar de totalmente indevido, o pagamento da fatura compreendendo os R\$17.500,00 apenas foi realizado porque o requerido negou o cancelamento administrativo e, pelo bom nome que tem, o requerente não pode correr o risco de ser negativado, aumentando, ainda mais, o prejuízo material e moral que tem sofrido por culpa exclusiva do requerido. Com a observação final de que, para fazer o pagamento da fatura neste montante (mais do que três vezes do valor realmente devido), o requerente precisou resgatar antecipadamente um investimento (documento 11). Diante deste viés fático, alternativa não resta ao requerente que não a presente ação judicial.” (fls. 1/3).

A dívida é oriunda da fraude em cartão de crédito perpetrado pelo denominado “golpe da maquininha”. O réu é o fornecedor do serviço (art. 14 do CDC). Passível a inversão do ônus da prova. O art. 6º, VIII, da Lei 8.078/90 não a restringe apenas quando da verossimilhança das alegações, mas também quando da hipossuficiência na relação, hipótese em apreço. Sobre a questão, ensinamento doutrinário:

“Reza o art. 6º, VIII, do CDC que é direito básico do consumidor 'a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências'. Note-se que a partícula 'ou' bem esclarece que, a favor do consumidor, pode o juiz inverter o ônus da prova quando apenas uma das duas hipóteses está presente no caso. Não há qualquer outra exigência no CDC, sendo assim facultado ao juiz inverter o ônus da prova inclusive quando esta prova é difícil

mesmo para o fornecedor, parte mais forte e expert na relação, pois o espírito do CDC é justamente de facilitar a defesa dos direitos dos consumidores e não o contrário, impondo provar o que é em verdade o 'risco profissional' ao - vulnerável e leigo - consumidor.” (Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Cláudia Lima Marques, Antonio Herman V. Benjamin e Bruno Miragem, 4ª edição, 2013, Ed. Revista dos Tribunais, págs. 291/292).

O autor, quando da utilização do cartão, foi ludibriado pelo agente criminoso que, em vez de proceder à operação de R\$ 30,00, concretizou-se no expressivo valor à vista de R\$ 17.500,00.

O golpe e respectivo *modus operandi* são divulgados nos veículos de comunicação e em campanhas de conscientização pelas instituições financeiras. A situação, a princípio, poderia caracterizar a culpa exclusiva da vítima, que não se acautelou quando da utilização do cartão. Todavia, o valor transacionado superava em muito o que usualmente utilizado. Destoava do perfil do autor (fls. 16/71). O autor comunicou imediatamente o ocorrido (fls. 84 e 106). Impõe-se a declaração de inexigibilidade do débito para restabelecer a situação patrimonial.

Era de incumbência do réu a checagem, em tempo real, da regularidade da transação. O sistema de detecção de fraude deveria ser acionado automaticamente, impedindo a concretização do ato ou ao menos que contatasse o autor para verificar a higidez da operação antes da consumação, inclusive como procedido em caso pretérito de valor diminuto, como indicado acima. Nesse aspecto reside a culpa do réu, na modalidade da negligência (art. 186 do Código Civil). O concurso anterior do autor não ilide a responsabilidade, que no contexto também é objetiva, à luz do art. 14 da Lei 8.078/90:

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.

O réu não protegeu o cliente dos riscos, inerentes à atividade bancária. Aplicável a Súmula 479 do 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.

Em casos análogos, pronunciamentos da Corte:

AÇÃO INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO. "GOLPE DO PAGAMENTO DA TAXA DE ENTREGA. Sentença de procedência. Apelo do réu. ATRIBUIÇÃO DE EFEITO SUSPENSIVO AO RECURSO. Prejudicado. Não configuração dos requisitos. Utilização indevida de cartão magnético por terceiros, fraudadores. Transações que fogem ao perfil da cliente, pois realizadas de forma reiterada e em valores muito acima daqueles costumeiramente utilizados pela autora. Má prestação dos serviços bancários. Responsabilidade objetiva do réu. Inteligência do artigo 186 do Código Civil, artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Débito inexigível. DANO MORAL. Condenação não impugnada. Sentença mantida. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1003191-32.2022.8.26.0045; Relator: JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Arujá - 1ª Vara; Data do Julgamento: 25/08/2023; Data de Registro: 25/08/2023).

APELAÇÃO - "GOLPE DA MAQUININHA" - DÉBITO

*IRREGULAR EM CONTA - PERFIL DO
CORRENTISTA - PERFIL DE CONSUMO -
ATENDIMENTO ADEQUADO - DANOS MATERIAIS
- Pretensão do banco réu de que seja afastada a sua
responsabilidade pelo débito na conta do autor -
Pretensão, do autor, de que a empresa ré também
responda pelo desfalque experimentado em sua conta -
Cabimento apenas da pretensão do autor - Hipótese em
que cabia ao agente financeiro demonstrar a
regularidade das movimentações financeiras -
Ocorrência de falha nos sistemas de segurança
bancários - Não detecção da atipicidade das operações
realizadas por meio do cartão titularizado pelo
correntista e rejeição injustificada da solicitação de
estorno formulada pelo autor extrajudicialmente - Má
prestação de serviços que evidencia a responsabilidade
da instituição financeira pelos danos causados -
Fraude praticada por terceiro que não exime o banco
de responder pelos prejuízos causados ao consumidor
(Súmula 479, STJ) - Empresa ré que também responde
pelos danos materiais por integrar a cadeia de
fornecimento (cadeia de consumo) e por não ter
adotado providências, na esfera extrajudicial, para
viabilizar o ressarcimento ao autor - Responsabilidade
solidária dos réus configurada - RECURSO DO
AUTOR PROVIDO E RECURSO DO BANCO RÉU
DESPROVIDO ... (TJSP; Apelação Cível
1011629-52.2022.8.26.0011; Relatora: Ana de Lourdes Coutinho
Silva da Fonseca; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado;
Foro Regional XI - Pinheiros - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento:
16/08/2023; Data de Registro: 18/08/2023).*

AÇÃO INDENIZATÓRIA. Declaração de inexistência

de débito, cumulada com pedido de repetição. Sentença de procedência. Apelo da ré. Autora que atendeu motoboy em sua residência, acreditando tratar-se de entrega de presente de aniversário de seu marido. Cobrança da taxa de entrega, com duas tentativas de pagamento com o uso de maquininha de cartão de crédito. Ulterior constatação de que foram realizadas duas compras desconhecidas pela autora, cujos valores discrepam de seu perfil. Máquina de cartão evidentemente adulterada. Responsabilidade objetiva. Ré que deixou de atuar de forma concreta ao receber a contestação do consumidor. Inequívoco indício de fraude. Declaração de inexigibilidade que se impõe. Restituição do valor cobrado à autora. Apelo desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1094366-39.2022.8.26.0100; Relator: Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/06/2023; Data de Registro: 28/06/2023).

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. Sentença de procedência. Inconformismo do requerido. "Golpe da maquininha" perpetrado por motoboy que procurou o autor, em sua residência, para entrega de presente de aniversário, utilizando-se da maquineta para obter crédito indevido. Responsabilidade objetiva por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (súmula 479 do STJ) Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1109029-90.2022.8.26.0100; Relator: Régis Rodrigues Bonvicino; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 39ª

Vara Cível; Data do Julgamento: 31/05/2023; Data de Registro: 31/05/2023).

No mais, o fato não emerge no direito indenizatório extrapatrimonial. Não houve afronta a direito da personalidade. Inocorreu afetação do nome ou da imagem do autor. A dinâmica dos acontecimentos não implicou em situação vexatória ou em abalo psicológico, nem mesmo sob o enfoque da perda de tempo útil, além do normal, para a resolução da questão na esfera administrativa (fls. 112/114). Nesse sentido:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Parcial procedência da ação com recurso de ambas as partes. Relação de consumo. Fraude bancária. Golpe da maquininha. Operações realizadas e impugnadas. RESPONSABILIDADE DO BANCO RÉU. Embora o autor tenha contestado as duas transações ocorridas, a instituição financeira acatou apenas uma delas e seguiu com a cobrança do lançamento remanescente. Falha de serviço consistente na liberação, pelo banco, de compra fora do perfil de consumo do autor, bem como em razão de não ter procedido com o cancelamento da transação impugnada. Faturas juntadas pelo próprio réu que comprovam que a operação impugnada é atípica e está completamente fora do perfil de consumo. Falha na prestação do serviço. Inexistência de exclusão da responsabilidade. Artigo 14, "caput", CDC e Súmula nº 479, do STJ. Precedentes desta C. Câmara. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. Cabimento. Requisitos presentes. DANO MORAL. Dano moral não configurado. Em que pese o

abalo sofrido pelo autor, os fatos alegados na inicial não extrapolam o limite de mero aborrecimento e infortúnio, observado, ademais, que sua conduta auxiliou diretamente a ação delitiva. SUCUMBÊNCIA. Ônus carreado a ambas as partes, ante a sucumbência recíproca. Sentença parcialmente reformada. Apelação do réu improvida e parcialmente provida a do autor. (TJSP; Apelação Cível 1020666-24.2022.8.26.0005; Relator: JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/08/2023; Data de Registro: 25/08/2023).

APELAÇÃO - GOLPE DA MAQUININHA - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL. Argumentos da autora que não convencem - Inserção pelo vendedor de valor maior do que o devido em três operações diversas - Operações realizadas que se encontravam fora do perfil da consumidora - Falha na prestação de serviços configurada - Ausência de irresignação em face da declaração de inexistência de dívida - Danos morais - Inocorrência, diante das peculiaridades do caso em concreto - A autora contribuiu de forma significativa ao facilitar o acesso aos falsários de dados sigilosos. SENTENÇA MANTIDA - RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1016716-09.2022.8.26.0554; Relator: Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/08/2023; Data de Registro: 25/08/2023).

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C INDENIZATÓRIA- Contrato bancário - Responsabilidade civil - Cartão de crédito - Autor que

alega ter sido vítima de fraude e impugna transação realizada com seu cartão de crédito - Sentença que declarou inexigível o débito impugnado pelo autor e condenou o réu ao pagamento de indenização por dano moral - Insurgência do réu - Parcial cabimento - Hipótese em que o requerido não demonstrou a impossibilidade de violação da segurança de seu sistema - Ademais, a transação impugnada destoa substancialmente do perfil do requerente - Falha na prestação do serviço bancário configurada - Aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça - Dano moral não configurado - Ausência de negativação do nome do autor - Não configurado abalo psíquico ou à personalidade do requerente - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000325-96.2023.8.26.0439; Relator: Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pereira Barreto - 2ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 07/08/2023; Data de Registro: 07/08/2023).

Por analogia, aplicável o Enunciado 13 da Turma Especial da Subseção II de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

No “golpe do motoboy”, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial.

Pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** aos apelos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Deixo de majoração os honorários advocatícios em grau recursal (art. 85, § 11, do CPC), estabelecidos no teto na origem.

TAVARES DE ALMEIDA
RELATOR