



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000341332

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030972-24.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO C6 S/A, é apelada NATASHA MOREIRA MORAES VERCELLINO.

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 ao recurso. 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), JOSÉ MARCOS MARRONE E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 7 de abril de 2025.

EMÍLIO MIGLIANO NETO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível 1030972-24.2023.8.26.0003 (processo digital)

Relator: Emílio Migliano Neto

Apelante: Banco C6 S/A

Apelado: Natasha Moreira Moraes Vercellino

Juízo de origem: 2ª Vara Cível do Foro Regional de Jabaquara da Comarca de São Paulo

Voto 6163-EMN-dar

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Cartão bancário. Operações fraudulentas. Fraude assemelhada ao chamado "*Golpe do motoboy*". Responsabilidade da instituição financeira configurada. Hipótese em que cabia ao agente financeiro demonstrar a regularidade das movimentações. Operação contestada que estava fora do perfil de consumo da autora. Falha interna dos serviços de segurança da instituição financeira. 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 do Superior Tribunal de Justiça). Precedentes desta Câmara de Direito Privado e do Superior Tribunal de Justiça. Ressarcimento de valores devido. Sentença de parcial procedência mantida. **RECURSO NÃO PROVIDO.**

Vistos.

Trata-se de recurso de Apelação Cível interposto por Banco C6 S/A contra a r. sentença de fls. 169/174, cujo relatório se adota, proferida pela MMª Juíza de Direito da 2ª Vara Cível do Foro Regional de Jabaquara da comarca de São Paulo, Doutora Alessandra Laperuta Nascimento Alves de Moura, julgando procedente em parte a ação indenizatória por danos materiais e morais proposta em razão de ter a autora sofrido "*golpe da maquininha*" que resultou em débitos no cartão de crédito não reconhecidos.

Sustenta o banco apelante, em síntese, regularidade da operação, culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, caracterização de fortuito externo, ausência do dever de indenizar e pugnou pela reforma da sentença.

A apelada apresentou contrarrazões às fls. 194/202 pela manutenção da sentença pelos seus próprios fundamentos.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Memoriais às fls. 211/215.

Nos termos da Portaria de Designação nº 104/2023 da Egrégia Presidência da Seção de Direito Privado (DJe de 01 de Junho de 2023, pág. 6), os autos vieram conclusos a este Juiz (fl. 209).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório do essencial.

Conhece-se do recurso interposto pelo réu, pois tempestivo e devidamente preparado (fl. 189/190).

O recurso não comporta provimento.

A princípio, verifica-se que a relação jurídica, aqui discutida, está sujeita ao Código de Defesa do Consumidor.

É cediço que as atividades desempenhadas pelas instituições financeiras, de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, estão abarcadas pelo conceito de serviços ao consumidor, o que se infere da leitura do artigo 3º, §2º, da Lei nº 8.078/90. Tal entendimento também foi consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça em sua Súmula nº 297: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Da análise dos autos, no que diz respeito à atribuição de responsabilidade à instituição financeira, pelo desfalque financeiro sofrido pela autora, restou incontroverso que esta foi vítima da fraude assemelhada ao chamado “golpe do motoboy”, o que foi reconhecido também pelo próprio banco réu, golpe esse bem conhecido por este Tribunal de Justiça, dispensando maiores comentários.

Assim, sendo, cabia à instituição financeira demonstrar o efetivo monitoramento das transações realizadas com o cartão bancário da autora, bem como a configuração de algum elemento excludente da sua responsabilidade, ônus do qual, todavia, não se desincumbiu.

No caso dos autos, o próprio banco apelante traz elementos que demonstram que a transação fraudulenta não se encaixava no perfil de consumo da autora, realizado em horário suspeito.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Conforme bem apurado pelo juízo *a quo* à fl. 171, *"apesar de se tratar de estelionato praticado fora das dependências do banco, os elementos dos autos demonstram que a instituição financeira não atuou com a devida diligência ao permitir a conclusão de 4 operações seguidas, durante a madrugada, nos valores de R\$ 999,99; R\$ 2.888,88; R\$ 2.600,99; e R\$ 800,00, que destoavam completamente do perfil da autora e em curtíssimo espaço de tempo (fls. 43/75).*

Inclusive, destaca-se que a própria instituição ré efetuou, no mesmo dia, o bloqueio do cartão de crédito, em função de uma transação suspeita, no valor de R\$ 870,00 (fls. 20/23), mas não foi capaz de identificar as transações impugnadas, em valores superiores."

Também não se constata culpa exclusiva da autora apelada, que utilizando-se dos meios de pagamento oferecidos pela instituição apelante, foi induzida a erro por pessoa que se utilizou de máquina para cobrar valor a maior do que o desejado pela autora. Não socorre o apelante a alegação de que foi a apelada quem deu causa ao golpe.

Ora, o golpe é aplicado de forma que seja capaz de ludibriar o consumidor. O fato de ter a apelada caído no golpe, não afasta o ônus do banco apelante de demonstrar que tomou as medidas que estavam ao seu alcance para evitar o resultado danoso, diante de operações suspeitas.

E o banco apelante não se desincumbiu do ônus de demonstrar que realizou o monitoramento de operações suspeitas. É neste exato ponto que reside a falha na prestação de serviços, inexistindo demonstração de qualquer conduta da apelada que possa romper o nexo de causalidade.

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

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

inserem no risco da atividade; inclusive por serem, também, ilícitos civis.

É nesse sentido o enunciado da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que 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”*.

Por conseguinte, o serviço prestado pelo banco réu foi defeituoso, nos termos do disposto no artigo 14, § 1º, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), pois não forneceu a necessária segurança que o consumidor dele podia esperar.

Assim, por qualquer ótica que se adote - causalidade adequada ou causalidade direta -, foi a falha no sistema de segurança bancário que propiciou a consumação da fraude.

Nesse sentido transcrevem-se a seguir recentes ementas decisões proferidas por esta Câmara de Direito Privado e pelo Superior Tribunal de Justiça, em casos análogos:

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de reparação por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré. Fraude no uso de cartão de crédito do autor. Contato telefônico com suposta central de cartões, onde orientado a fazer a entrega do cartão a motoboy que compareceu à sua residência, com subseqüentes operações de várias ordens em conta-corrente e cartões de crédito, conta-poupança, com parcelamentos na compra a crédito. Código de Defesa do Consumidor. Aplicabilidade. Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Teoria do risco do negócio. Dever de segurança do serviço. Responsabilidade de natureza objetiva. Precedente do C. Superior Tribunal de Justiça em sede de recurso repetitivo e Súmula nº 479. Responsabilidade configurada. Condenação da ré na restituição do que tenha sido retirado da conta do autor. Sentença mantida. Recurso não provido. (Ap. 1079257-53.2020.8.26.0100, 23ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Hélio Nogueira, j. 31/08/2021);

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

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 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. (STJ. REsp 1995458/SP, RELATORA Ministra NANCY ANDRIGHI, 3ª Turma, j. 09/08/2022).

Neste contexto, de rigor a declaração de inexigibilidade do débito e o reconhecimento da responsabilidade do banco réu pelos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

prejuízos advindos das movimentações bancárias fraudulentas indicadas, determinando-se a restituição do valor indevidamente cobrado, acrescido de correção monetária de acordo com os índices da Tabela Prática deste Tribunal de Justiça paulista, e de juros moratórios de 1% ao mês, a partir das datas dos descontos efetuados.

Nesse contexto, tem-se que a r. sentença deve ser integralmente mantida para declarar a inexistência do débito, com a consequente condenação do banco réu à restituição dos valores indevidamente cobrados da autora apelada.

Sucumbente, arcará a parte Apelante com honorários advocatícios majorados para 15% sobre o valor da condenação, devidamente atualizado.

Posto isso, pelo meu voto, nega-se provimento ao recurso de apelação.

EMÍLIO MIGLIANO NETO
Relator
Assinatura eletrônica