



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000358768

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000166-06.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante C6 BANK SA, é apelada RAQUEL MARTINS FORTUNATO.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) 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 Exmos. Desembargadores TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

APELAÇÃO Nº 1000166-06.2023.8.26.0100

APELANTE: BANCO C6 S.A.

APELADA: RAQUEL MARTINS FORTUNATO

COMARCA: SÃO PAULO

VOTO Nº 6525

BANCÁRIO. OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de parcial procedência. Insurgência do demandado. Operações que destoam totalmente do perfil de consumo da demandante. Falha na prestação de serviços. Responsabilidade objetiva. Caso fortuito interno. Dano moral caracterizado. Demandante que teve sua conta zerada. Numerário necessário à sua subsistência (recebimento de salário). Fixação pelo *juízo a quo* em R\$ 5.000,00, quantia que se mostra suficiente e adequada. Multa diária devida. Arbitramento em valor razoável. Apelação desprovida. Honorários advocatícios majorados.

Trata-se de recurso oposto contra a sentença (fls. 178/180), cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos na ação de obrigação de fazer c/c danos materiais e morais movida por RAQUEL MARTINS FORTUNATO em face de BANCO C6 S/A

Nas razões recursais (fls. 185/200), o demandado aduz, em síntese, que: I. a operação contestada foi realizada mediante senha pessoal de posse e conhecimento exclusivo do titular da conta; II. ausentes os danos morais e III. a multa diária deve ser afastada.

Recurso tempestivo. Preparado.

Contrarrazões (fls. 207/215).

É o relatório.

Conforme entendimento sumulado pelo STJ, aplica-se, ao presente caso, o CDC.

Ressalte-se que a relação contratual bancária configura relação de consumo, transferindo ao prestador de serviços, por aplicação da responsabilidade objetiva, o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação do serviço ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (arts. 6º e 14, § 3º, II, CDC).

E, de tal ônus não se desincumbiu a instituição financeira, nos termos do artigo 373, inciso II do CPC.

O ônus probatório não pode ser imposto à consumidora, por se tratar de fato negativo, ou seja, que não tenha realizado o *pix*.

Caberia ao banco demonstrar a regularidade da transação e principalmente que estava dentro do perfil do consumidor.

Dessa forma, trata-se nitidamente de caso fortuito interno, uma vez que as transações refutadas destoam totalmente do perfil da demandante, conforme extratos de fls. 144/167.

Embora o demandado defenda a total ausência de responsabilidade, é sabido que fraudes dessa natureza são praticadas por pessoas que se aproveitam de brechas nos sistemas de segurança dos bancos para concretizar transações fraudulentas das mais variadas, lesando diretamente os correntistas.

As instituições bancárias não podem ficar inertes, incumbindo-lhes, ao disponibilizar seus serviços no mercado de consumo, garantir sua segurança, o que encontra amparo na legislação consumerista, principalmente no artigo 4º, *caput* e alínea “d” (que colocam a segurança de produtos e serviços como um dos objetivos da Política Nacional de

Relações de Consumo), no artigo 6º (que trata a “segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços” como um direito básico do consumidor), e o artigo 14, § 1º (defeito no produto ou serviço, quando este “não oferece a segurança que dele legitimamente se espera”).

Ressalte-se, no mais, que o demandado não comprovou que antes do fato, a demandante realizava transferências de montante elevado, ao revés, ficou comprovado que a transação fraudulenta realizada fugia totalmente do perfil da consumidora.

Por tudo isso, devida a restituição do valor indevidamente transferido em razão da transação fraudulenta.

Nesse mesmo sentido, o disposto na Súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

No que concerne aos danos morais, esses estão presentes, tendo em vista que os elementos constantes dos autos evidenciam que o ocorrido não se tratou de mero aborrecimento, já que a conta da demandante restou zerada.

Além disso, a demandante recebia o salário na conta, verba de natureza alimentar.

Como pontuado pela sentença: “*Os danos morais, na hipótese, também restaram caracterizados, uma vez que, de inopino, viu-se a autora desprovida do numerário necessário à sua subsistência, o que se afasta do mero aborrecimento e efetivamente se trata de lesão à esfera íntima da pessoa*”.

O valor da indenização por dano moral deve atender à



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

sua dupla função jurídica, que é a reparação da dor sofrida pela vítima e o desestímulo da reiteração da prática pelo causador.

Além disso, a indenização deve guardar proporção com a natureza da ofensa, sua gravidade objetiva e a repercussão subjetiva do fato para a vítima.

Por fim, deve ser analisada a situação econômica das partes.

Considerando, assim, os parâmetros citados, as circunstâncias do caso concreto e suas consequências, o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) arbitrado em primeiro grau, mostra-se suficiente e adequado às particularidades do caso concreto, sem ensejar o enriquecimento ilícito da demandante.

No tocante à multa diária, nada a reformar, vez que arbitrada em valor razoável.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nego provimento ao recurso.**

Majoro os honorários para 12% do valor atualizado da condenação (danos materiais e morais).

J. PAULO CAMARGO MAGANO
RELATOR