



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

Registro: 2025.0000439833

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020950-67.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada VANESSA ALVES NOGUEIRA DE SÁ, é apelado/apelante BANCO C6 S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao recurso da autora e negaram provimento ao recurso do réu. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente) E JOSÉ MARCOS MARRONE.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

EMÍLIO MIGLIANO NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



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

Apelação Cível 1020950-67.2024.8.26.0003 (processo digital)

Relator: Emílio Migliano Neto

Apelante/Apelado: Vanessa Alves Nogueira de Sá

Apelado/Apelante: Banco C6 S/A

Juízo de origem: 4ª Vara Cível do Foro Regional de Jabaquara da Comarca de São Paulo

Voto 6.499-EMN-rlm

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por dano moral. Cartão bancário. Operação fraudulenta. “Golpe do motoboy”. Sentença de parcial procedência. Irresignação da parte ré. Sem razão. Hipótese em que cabia ao agente financeiro demonstrar a regularidade da transação. Ocorrência de falha no sistema de segurança da instituição financeira que não detectou transação fora do perfil da autora. 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). Precedentes desta Câmara de Direito Privado e do STJ. Ressarcimento de valor devido. Sentença mantida nesse ponto. Inconformismo da autora. Danos morais não configurados. Dados da autora que não foram incluídos em cadastro de inadimplentes e não há comprovação de cobrança vexatória. Sentença mantida nesse ponto. Honorários advocatícios da parte autora majorados. Sentença reformada nesse ponto. **RECURSO DA PARTE AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA PARTE REQUERIDA NÃO PROVIDO.**

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação cíveis interpostos por Vanessa Alves Nogueira de Sá (fls. 376/380) e Banco C6 S.A (fls. 386/395) contra a r. sentença (fls. 367/371) cujo relatório se adota, proferida pela MMª Juíza de Direito da 4ª Vara Cível do Foro Regional do Jabaquara da comarca de São Paulo, Doutora Samira de Castro Lorena, por meio da qual julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenizatória por dano moral ajuizada por Vanessa Alves Nogueira de Sá em face do Banco C6 S.A., para declarar a inexigibilidade da transação, sem, contudo, reconhecer a ocorrência de dano moral.

Sustenta a apelante autora, a reforma da r. sentença para condenar o banco réu no pagamento de indenização por dano moral. Para tanto, aduz, em síntese, que a falha na prestação do serviço, além de

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

lhe causar severo desvio produtivo, também lhe causou grande frustração e sentimento de vergonha perante seus familiares e amigos. Por fim, requer ainda a majoração dos honorários advocatícios. Pleiteia a procedência do apelo.

Por sua vez, sustenta o banco apelante a inexistência de responsabilidade de sua parte, pois, além da fraude ter ocorrido fora das dependências do banco, ela somente foi possível tendo em vista a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, o que caracteriza excludente de responsabilidade. Por fim, aduz que não existe nexo de causalidade entre o dano alegado e o ato ilícito praticado. Assim, requer a procedência do apelo para julgar totalmente improcedente a ação.

Às fls. 401/405, a apelada autora ofereceu suas contrarrazões, por meio das quais reafirma a ocorrência de falha na prestação do serviço a ensejar a responsabilidade do banco. Pleiteia, desse modo, o não provimento do apelo do requerido.

Às fls. 406/413, o banco apelado apresentou suas contrarrazões, por meio das quais aduz, em síntese, a inexistência de dano moral, uma vez que não praticou nenhum ato ilícito. Pleiteia o não provimento do apelo da autora.

Não consta oposição ao julgamento virtual.

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. 415).

É o relatório do essencial.

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que os recursos são tempestivos e foram regularmente processados, com recolhimento do valor do preparo pela parte autora (fls. 381/382) e pela parte requerida (fls. 396/397).

Cuida-se de declaratória cumulada com indenizatória por dano moral, a qual restou julgada parcialmente procedente.

Inconformadas, recorrem ambas as partes.



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

Respeitadas as razões recusais do apelante réu, seu apelo não merece provimento.

Da análise dos autos, observa-se que a responsabilidade da instituição financeira pelo desfalque financeiro sofrido pela parte autora restou comprovada.

No caso em tela, verifica-se que a autora foi vítima da fraude conhecida como “golpe do motoboy”, golpe esse bem conhecido por este E. Tribunal de Justiça, dispensando maiores comentários.

Assim, sendo, cabia à instituição financeira demonstrar a regularidade da operação realizada com o cartão bancário, bem como a configuração de algum elemento excludente da sua responsabilidade, ônus do qual, todavia, não se desincumbiu, conforme bem pontuado pelo i. juízo *a quo*.

Vale lembrar que a fraude bancária decorrente de prática de crime não afasta necessariamente 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, 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 fim, não se verifica culpa exclusiva da parte autora, uma vez que a fragilidade do sistema de segurança permitiu a ocorrência da fraude, conforme bem pontuado na r. sentença vergastada.

Ademais, as movimentações realizadas pelos fraudadores foram realizadas fora do perfil da autora, sem qualquer restrição feita pelo sistema de segurança do banco réu.

O banco réu não demonstrou as medidas que estavam ao seu alcance para evitar o resultado danoso, diante de operação suspeita.

Por conseguinte, o serviço prestado pelo banco réu foi

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

defeituoso, nos termos do artigo 14, § 1º, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), pois não forneceu a 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, transcrevo a seguir decisões proferidas por esta Câmara de Direito Privado e pelo Superior Tribunal de Justiça, em casos análogos:

“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. (Ap. 1030972-24.2023.8.26.0003, Comarca da Capital; 23ª Câmara de Direito Privado, Rel. Emílio Migliano Neto, j. 07/04/2025);**

“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

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

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 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



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

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, era mesmo de rigor a declaração de inexigibilidade do débito e o reconhecimento da responsabilidade do banco réu pelo prejuízo advindo da movimentação bancária fraudulenta indicada na inicial.

Da mesma forma, sem razão a parte autora no que tange à alegada ocorrência de dano moral.

Isso porque, ainda que seja certo que a autora sofreu um enorme aborrecimento, esse, por si só, não é capaz de configurar verdadeiro dano moral.

Isso porque os acontecimentos narrados pela autora estão ficando, infelizmente, cada vez mais comuns e a cada dia os criminosos estão se aperfeiçoando, utilizando-se, como no caso em tela, da inocência das pessoas e dos avanços tecnológicos.

No caso em tela, a autora sofreu frustrações e nervosismos, que não passam de aborrecimentos aos quais todos estão sujeitos.

A autora teve um dissabor, no entanto, não houve notícia de cobrança vexatória e nem mesmo a inclusão de seu nome no rol dos órgãos de proteção ao crédito.

Não há notícias, ainda, de quaisquer outras consequências capazes de gerar verdadeiro dano à personalidade, decorrente da fraude da qual a autora foi vítima.

Sem dúvida, os aborrecimentos comuns do dia a dia, os meros dissabores normais e próprios do convívio social, não são suficientes para originar danos morais indenizáveis.

"Apenas excepcionalmente, quando comprovada verdadeira ofensa a direito de personalidade, será possível pleitear indenização a esse título." (REsp 1399931 / MG,



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

Relator(a) Ministro SIDNEI BENETI, Órgão Julgador T3 - TERCEIRA TURMA, Data do Julgamento 11/02/2014).

Desse modo, embora se compreenda a ocorrência de aborrecimento decorrente da fraude em que envolveu o nome da autora, o caso dos autos encerra peculiaridades que não permitem que subsista a pretensão de condenação do réu ao pagamento de indenização a tal título.

Nesse contexto, tem-se que a r. sentença deve ser confirmada também nesse ponto.

Nesse sentido, já decidiu essa Câmara de Direito Privado em julgamento de caso análogo:

“AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA E REPETIÇÃO DO INDÉBITO - CARTÃO DE CRÉDITO - TRANSAÇÕES - AUTOR - NÃO RECONHECIMENTO - RELAÇÃO DE CONSUMO - INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA - ART. 6º, VIII, DA LEI 8.078/90 - RÉU - NÃO COMPROVAÇÃO DE QUE O AUTOR FOI O PROTAGONISTA DAS OPERAÇÕES - FRAUDE - ADMISSIBILIDADE - DÉBITO - INEXIGIBILIDADE - SERVIÇO BANCÁRIO - MÁ PRESTAÇÃO - RÉU - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - INTELIGÊNCIA DO ART. 14 DA LEI 8.078/90 E DA SÚMULA 479 DO STJ - VALORES - AUTOR - DIREITO À DEVOLUÇÃO - RESTABELECIMENTO DO ESTADO PATRIMONIAL - FORMA - OBSERVÂNCIA DA MODULAÇÃO DOS EFEITOS NO EARESP Nº 676.608/RS - SENTENÇA - REFORMA. AUTOR - DANO MORAL - NÃO CONFIGURAÇÃO - FATO - AUSÊNCIA DE OFENSA A DIREITO DA PERSONALIDADE - NÃO AFETAÇÃO DO NOME OU DA IMAGEM - INDENIZAÇÃO - AFASTAMENTO. APELOS DAS PARTES PARCIALMENTE PROVIDOS. (Apelação Cível 1000075-72.2024.8.26.0069; Relator: Tavares de Almeida; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Comarca de Bastos; Data do Julgamento: 23/05/2024;

Por outro lado, no que tange ao valor fixado a título de honorários advocatícios, razão assiste à parte autora.

Isso porque, a verba honorária deve ser fixada de modo a remunerar, condignamente, o trabalho praticado pelo advogado da parte, deve-se levar em consideração, caso a caso, o grau de zelo



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

profissional, o tempo exigido para a defesa dos interesses da parte constituinte, além da natureza e complexidade da lide, o que, respeitado o entendimento do i. Juízo *a quo*, não foi observado no caso em tela.

Assim, retifica a r. sentença para majorar a verba honorária devida ao patrono da parte autora para 15% sobre o valor do proveito econômico obtido.

Posto isso, dá-se parcial provimento ao recurso da autora e nega-se provimento ao recurso do requerido, nos termos da fundamentação.

EMÍLIO MIGLIANO NETO
Relator
Assinatura eletrônica