



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000062603

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030076-36.2023.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante BANCO C6 S/A, é apelado RONI BULGARELI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente) E TASSO DUARTE DE MELO.

São Paulo, 29 de janeiro de 2025.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

VOTO Nº 11272

APELAÇÃO Nº 1030076-36.2023.8.26.0114 - Campinas

APELANTE: Banco C6 S/A

APELADO: Roni Bulgareli

JUIZ: Guilherme Fernandes Cruz Humberto

Ação de conhecimento com pedidos de declaração de inexigibilidade de débito e de indenização por danos materiais e morais. Procedência. Apelação. Banco que defende não possuir responsabilidade em relação à fraude sofrida pelo autor, tratando-se de hipótese de culpa exclusiva de terceiro. Não acolhimento. Autor que foi vítima de golpe perpetrado por terceiro. Inteligência do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Banco não empregou meios suficientes para impedir a ocorrência da fraude. Violação ao artigo 6º do CDC. Aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Falha na prestação de serviço. Ausência de culpa concorrente da vítima ou de terceiros. Banco que não prestou a devida assistência para solucionar a questão administrativamente. Procedência do pedido de inexigibilidade da operação controvertida, como definido. Danos morais configurados. Sentença mantida.
APELAÇÃO DESPROVIDA.

Adota-se o relatório da sentença (folhas 321/323), acrescentando que os pedidos da "ação declaratória de inexigibilidade de débito e c/c ressarcimento material e moral e tutela de urgência" (fls. 1), proposta por Roni Bulgareli contra Banco C6 S/A, foram julgados **procedentes**, para declarar inexigível a quantia de R\$ 9.878,27 e quitada a fatura de julho de 2023 e condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. Os honorários advocatícios de sucumbência foram arbitrados em 10% do proveito econômico obtido.

Apelou a instituição financeira (fls. 328/335), pretendendo a inversão do julgado, sob o fundamento, em síntese, de ausência de responsabilidade pela fraude sofrida pelo autor, em se tratando de hipótese de culpa exclusiva de terceiro.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 338/344).

É o relatório.

Decide-se.

Com efeito, estão reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, razão pela qual o presente recurso deve ser **conhecido e recebido** em seus regulares efeitos.

Verifica-se tratar-se o caso sobre fraude perpetrada por terceiro, no qual a vítima (autor) recebeu uma ligação de um suposto funcionário do banco, informando a ocorrência de transação suspeita, tendo sido orientado a baixar um aplicativo de atualização de segurança. Após isso, verificou que fora alterado o limite de seu cartão de crédito e realizadas transações indevidas.

Dessa narrativa, conclui-se tratar-se de fraude qualificada como **crime de engenharia social**, fenômeno que miseravelmente tem se tornado comum na atualidade, em decorrência da maior sofisticação das quadrilhas no que tange à obtenção de dados pessoais na seara da informática.

Em decorrência da quantidade de informações que são extraídas das vítimas pelos fraudadores e pelo profundo conhecimento destes em relação ao funcionamento do sistema bancário, atualmente quase todos podem estar sujeitos a atos fraudulentos dessa natureza, tal o grau de convencimento proveniente desses agentes do crime cibernético associado a elementos de ordem psicológica.

Assim, não se cogita de que a conduta da parte autora destoe da diligência esperada do "homem médio", ou seja, não é de se esperar que a ligação feita em nome do banco e por quem esteja na posse de tantas informações seja, na verdade, de criminoso. Desse modo, a atuação comportamental da vítima (autor) não diferiu do que se poderia esperar dessa categoria abstrata criada pela doutrina e pela jurisprudência denominada *homem médio*.

Ademais, ainda que se considerasse que a própria vítima instalou aplicativo que implicou acesso a sua conta, observa-se que as operações realizadas pelos criminosos destoaram do perfil de consumo do autor, demonstrando a falha do banco-réu ao não confirmar a veracidade das transações.

Com efeito, ao caso em tela, são aplicáveis as normas principiológicas e cogentes do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a **Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça**: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras."

Neste sentido, o artigo 14 do referido codex determina que o fornecedor responde objetivamente pela reparação dos danos causados aos consumidores no que tange à prestação de serviços. O parágrafo 1º, por sua vez, define o serviço defeituoso como sendo aquele "não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar".

Ressalta-se, ainda, que em demandas promovidas por consumidores imputando a realização de operações financeiras indevidas, incumbe à instituição financeira provar a regularidade dos atos praticados, por

força do disposto no artigo 6º, inciso VIII, da lei consumerista.

Vale mencionar, ainda, a esse respeito, que a Seção de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo emitiu os **Enunciados 13 e 14**, que assim dispõem:

“Enunciado nº 13. 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”.

“Enunciado nº 14 Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas 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”.

Assim, embora as operações impugnadas tenham ocorrido após o acesso de terceiros aos dados bancários da vítima, tal fato, por si só, não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira.

O Superior Tribunal de Justiça, por ocasião do julgamento do REsp nº 1.450.434/SP¹, discorreu sobre a eventual responsabilização do prestador de serviços em semelhante situação de prática de crime:

“(…) 4. Nesse passo, como sabido, o CDC previu a responsabilidade objetiva do fornecedor pelo fato do serviço, fundada na teoria do risco da atividade, estabelecendo 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” (art. 14), destacando que “o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes” (§ 1º).

¹ STJ, REsp nº 1.450.434/SP, 4ª Turma, Relator Ministro Luis Felipe Salomão, Dj 18.09.2018

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

O referido normativo previu, ainda, possíveis causas de mitigação da responsabilização - inexistência do defeito ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (§ 3º) -, sendo que a jurisprudência vem admitindo, ainda, o caso fortuito ou a força maior (expressamente previstos no art. 393 do CC), notadamente após a introdução do produto ou serviço no mercado de consumo. (...)

A força maior e o caso fortuito vêm sendo entendidos, atualmente, como espécies do gênero fortuito externo, no qual se enquadra a culpa exclusiva de terceiros, sendo aquele fato, imprevisível e inevitável, estranho à organização da empresa; contrapondo-se ao fortuito interno, que, apesar de também ser imprevisível e inevitável, relaciona-se aos riscos da atividade, inserindo-se na estrutura do negócio. (...)

5. Dessarte, considerando a existência de relação de consumo - e o fato do serviço incontroverso -, resta saber se, no roubo ocorrido em drive-thru, há incidência da excludente de responsabilização. (...)

5.2. Por sua vez, o roubo mediante uso de arma de fogo é fato de terceiro equiparável à força maior, apto a excluir, em regra, o dever de indenizar, ainda que no âmbito da responsabilidade civil objetiva, por ser inevitável e irresistível, acarretando uma impossibilidade quase absoluta de não ocorrência do dano.

No entanto, ainda assim, em diversas situações o STJ reconhece a obrigação de indenizar, tais como: serviços em cuja natureza se verifica, em sua essência, risco à segurança, por se tratar de evento previsível (como as atividades bancárias); quando há exploração econômica direta da atividade (por exemplo, em estacionamento pagos); quando, em troca dos benefícios financeiros indiretos, o fornecedor assume, ainda que implicitamente, o dever de lealdade e segurança (tal qual nos estacionamentos gratuitos de shoppings e hipermercados); ou, ainda, quando o empreendedor acaba atraindo para si tal responsabilidade (caso das ofertas e publicidades veiculadas)."

Nessa linha de raciocínio, ainda que, em um primeiro momento, as

operações ora impugnadas tenham sido realizadas após a indevida instalação de aplicativo, não está afastada a obrigação da instituição financeira em adotar as diligências necessárias para evitar a consecução do crime, mormente quando incompatíveis com a movimentação usual de seu correntista.

Sobre o tema, vale citar trecho do acórdão, proferido recentemente pelo Superior Tribunal de Justiça no Recurso Especial nº 2.052.228/DF²:

"9. Veja-se que, nas fraudes e nos golpes de engenharia social, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados. Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por criminosos destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem – e devem – ser identificadas pelos bancos".

Assim, não tendo a instituição financeira adotado as medidas necessárias para evitar a consecução das transações controvertidas, não há que discutir que esta concorreu para o evento e assumiu os riscos inerentes à sua atividade, **não havendo de se cogitar de culpa concorrente do autor ou de terceiros que possa excluir a responsabilidade da requerida.**

Aliás, não é demais lembrar o enunciado da **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 das operações bancárias".

Destarte, como a conduta descrita na exordial se qualifica como fraude e, não havendo de se cogitar em culpa exclusiva ou concorrente da vítima, deve o banco réu responder pelos danos causados. Ressalta-se que, no âmbito financeiro, as instituições possuem muito mais capacidade e tecnologia para impedir a ocorrência de tais fraudes, não devendo o encargo da responsabilidade recair sobre o consumidor.

No caso em análise, as transações realizadas em decorrência do golpe perpetrado diferem das comumente realizadas pela parte autora, conforme demonstra a prova documental trazida aos autos, o que por si só já deveria ser o suficiente para causar uma desconfiança na instituição financeira, a qual deveria confirmar com o titular da conta as transações realizadas antes de autorizá-las. Não bastasse tal discrepância, o banco recorrente ainda foi informado pelo correntista da ocorrência do golpe, mas, mesmo assim, não resolveu a questão administrativamente.

Em vista disso, não há maneira de se deixar de reconhecer que houve falha na prestação de serviço por parte do banco réu, o qual não prestou a devida assistência à vítima da fraude em questão.

² STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, DJe: 15/09/2023

Nessa medida, **era mesmo de rigor a procedência do pedido de declaração de inexistência da operação impugnada**, tal como realizado pelo juízo.

Quanto à **reparação extrapatrimonial**, não há dúvida de que a falta de segurança no sistema violou o direito do consumidor, causando-lhe prejuízos de ordem moral.

Ressalta-se que, mesmo após a lavratura do boletim de ocorrência e da comunicação do fato ao banco, não houve o cancelamento das operações efetuadas.

É evidente que a instituição financeira não é capaz de evitar a ocorrência de fraudes, mas, por meio de seus mecanismos de segurança, é capaz de minimizar os danos daí decorrentes no âmbito de operações bancárias, o que não sucedeu no caso em questão.

Registre-se também que a obrigação de indenizar pelos danos morais prescinde de prova do efetivo prejuízo, pois eles pertencem à categoria daqueles que emergem in re ipsa, isto é, aqueles cuja existência se presume de modo absoluto - iuris et de jure e que, por certo, dispensam a comprovação do sofrimento e angústia, sendo da natureza das coisas que a frustração impingida foi indiscutível.

E no que diz respeito ao arbitramento da indenização devida pela reparação do dano moral, o juiz, como é de conhecimento generalizado, deve ponderar os reflexos em concreto produzidos pelo ato no patrimônio jurídico da vítima, fixando uma quantia que sirva simultaneamente para indenizar, de um lado, e punir, de outro, compreendendo que não pode ser pequena, diminuta, que ao invés de punir, sirva de incentivo ao transgressor a continuar desrespeitando a norma proibitiva; e que também, de outra parte, não se constitua em valor exagerado, que permita o enriquecimento sem causa, de todo vedado entre nós.

Daí porque se deve relevar para esse fim os princípios da proporcionalidade e o da razoabilidade, sendo preciso definir uma quantia que se amolde à dupla finalidade da indenização sancionatória e educativa –, de maneira que se revele tanto a coerção para que o transgressor, punido, entenda que é melhor pautar o seu comportamento de forma inversa, respeitando a norma, e, ainda, propicie à vítima uma satisfação material pelo dano extrapatrimonial sofrido.

Enfim, em atenção ao cunho satisfativo-punitivo de que se revestem as indenizações por dano moral, observados, ainda, os critérios da razoabilidade e proporcionalidade que norteiam o seu arbitramento, mostra correta a fixação em **R\$ 10.000,00**, tal como realizado.

Por fim, majora-se a **verba honorária sucumbencial**, fixando-a em 12% do proveito econômico, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Anota-se, ainda, que o quanto suscitado foi objeto de explícito pronunciamento jurisdicional, razão pela qual prescindível eventual **prequestionamento**.

Destarte, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

MARCO PELEGRINI
Relator