



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**7ª VARA CÍVEL**

Avenida das Nações Unidas, 22939, 9º Andar, Santo Amaro -  
 CEP 04795-100, Fone: 5548-3199 r235, São Paulo-SP - E-mail:  
 stoamaro7cv@tjsp.jus.br

**SENTENÇA**

**Processo:** 1029557-14.2020.8.26.0002 - Procedimento Comum Cível  
**Requerente:** Andre Toledo Piza de Moura  
**Requerido:** Banco C6 S/A

**VISTOS.**

**ANDRÉ TOLEDO PIZA DE MOURA** ajuizou ação de indenização por danos materiais e morais contra **BANCO C6 S.A.**

Constou do **pedido inicial**, em resumo, que no dia 18/11/2019 teve seu celular *smartphone* roubado, noticiando imediatamente a operadora telefônica para que bloqueasse a linha telefônica e todas as operações. No mesmo dia, o celular também foi bloqueado. Ato contínuo, ao chegar em casa, comunicou o fato às instituições financeiras. Ao reinstalar os aplicativos das instituições financeiras no novo aparelho, notou que a importância de R\$ 30.000,00 ainda estava disponível na conta mantida com o banco-réu. Naquele mesmo dia, trocou todas as senhas dos aplicativos das instituições financeira. Contudo, no dia 19/11/2019, entrou no aplicativo do banco-réu, e constatou que o valor de R\$ 29.990,00 havia sido transferido por um fraudador para contas bancárias digitais, em cinco operações. No mesmo dia, entrou em contato com o banco-réu para informar sobre a fraude, sendo reconhecida a falha pelos representantes do banco. Porém, o requerido ficou-se inerte e não procedeu ao estorno dos valores indevidamente transferidos. Noticiou o fato às autoridades policiais. Após mencionar a responsabilidade civil da parte ré, deduziu pedidos de: (a) restituição da quantia indevidamente transferida, no importe de R\$ 29.990,00 (vinte e nove mil novecentos e noventa reais); e (b) indenização dos danos morais, no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

Houve emenda à inicial (fls. 26/33).

Regularmente citado, o requerido **BANCO C6 S.A.** ofertou **contestação (fls. 120/136)**. No mérito, em síntese, afirmou que o autor tomou as providências devidas somente no dia posterior aos fatos, sem entrar em contato com os canais responsáveis. Narrou que a transferência impugnada se deu mediante senha secreta, pessoal e intransferível, de conhecimento exclusivo do autor. Sustentou que não houve nexo de causalidade. Por fim, combateu o pedido de indenização dos danos materiais e morais.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**7ª VARA CÍVEL**

Avenida das Nações Unidas, 22939, 9º Andar, Santo Amaro -  
 CEP 04795-100, Fone: 5548-3199 r235, São Paulo-SP - E-mail:  
 stoamaro7cv@tjsp.jus.br

Houve manifestação em **réplica** (fls. 222/243).

A parte autora juntou mídia contendo a gravação relativa à solicitação de bloqueio do cartão de crédito (fls. 264), a qual foi juntada por meio de "link" eletrônico, com manifestação da parte requerida (fls. 269/272).

**É O BREVE RELATÓRIO.**  
**FUNDAMENTO E DECIDO.**

O processo comporta imediato julgamento, dispensando a produção de outras provas, nos termos do artigo 355, inciso I do Código de Processo Civil.

**No mérito, a ação é procedente.**

A análise do litígio passa, necessariamente, pela qualificação da relação jurídica travada entre as partes como uma relação de consumo, tornando aplicáveis as disposições da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC).

Por consequência, impõe-se à requerida o ônus de desconstituir o direito buscado pelo autor e a veracidade de suas alegações.

A matéria encontra-se pacificada pelas posições assumidas pelo Supremo Tribunal Federal (no julgamento da **ADI 2.591**) e pelo Superior Tribunal de Justiça (**súmula 297**: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”).

Nesta linha, cabe inicialmente a qualificação do evento danoso narrado pela parte autora: ***transferências bancárias realizadas em sua conta digital não reconhecidas***. Trata-se de fato do serviço, na linguagem do Código de Defesa do Consumidor (CDC), disciplinado mais especificamente no artigo 14 daquele diploma legal.

A parte requerida não impugnou a existência de responsabilidade civil sobre evento danoso qualificado como fato do serviço. **Buscou demonstrar, todavia, as seguintes excludentes de sua responsabilidade (art. 14, parágrafo 3º, incisos I e II do CDC): a) *inexistência de defeito do serviço* e b) *culpa exclusiva do consumidor*.**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**COMARCA DE SÃO PAULO**

**7ª VARA CÍVEL**

Avenida das Nações Unidas, 22939, 9º Andar, Santo Amaro -  
CEP 04795-100, Fone: 5548-3199 r235, São Paulo-SP - E-mail:  
stoamaro7cv@tjsp.jus.br

A prova documental (fls.75/79) não deixou dúvidas: a transação impugnada ocorreu no dia 19/11/2019, no importe de R\$ 29.990,00 (vinte e nove mil novecentos e noventa reais). **A parte autora negou categoricamente ter realizado a referida operação, conforme áudios juntados aos autos (fls. 264).**

Ora, **aquelas transações indicavam que a conta foi objeto de uso indevido.** Não é necessário enorme experiência investigativa para desconfiar da idoneidade das transações, realizadas seguidamente em valores vultosos, completamente fora do perfil do consumidor.

Em outras palavras, **o sistema do banco réu deveria contemplar uma forma para evitar débitos indevidos com tamanha facilidade.** Trata-se de avaliar a segurança do serviço bancário, requisito elementar para a idoneidade do serviço. **Sendo assim, estranha-se que o réu,** por segurança, diante de vultosos valores, não tenha bloqueado as transações.

**Afasto a alegação de que a parte autora concorreu para o evento danoso, sob o argumento de que as transações só poderiam ser feitas mediante senha pessoal.** Trata-se de presunção da parte ré, não havendo prova nos autos de dolo ou culpa da vítima, prova cujo ônus sobre ele recaía. Anoto que a evolução da informática em fraudes não torna impossível a suposição de que a senha tenha sido alterada sem qualquer participação - culposa - da autor. Importante destacar que, antes de tudo, o autor é vítima no evento danoso, até mesmo porque toda a ocorrência de eventos destacada iniciou-se com o roubo de seu celular.

**A forma como a senha chegou ao conhecimento do terceiro assume pouca importância na conclusão da responsabilidade do banco.** Ora, numa sociedade em que as pessoas são identificadas por números (RG, CPF, conta-corrente, etc.), não se pode descartar a possibilidade da pessoa fazer uso de senha com número de fácil lembrança. É o natural e não pode ser qualificado como negligência ou imprudência - culpa.

Ainda que se pudesse cogitar da investigação sobre a sinceridade da versão do autor, caberia ao banco demonstrar - por meio de prova documental - que as transações tiveram a participação do autor. **Não há nos autos qualquer indício de que aquelas transações tenham sido realizadas com a participação dele.**

**Concluindo-se, o serviço prestado pela parte ré foi defeituoso, ao não proporcionar a segurança dele esperada, sem que se possa imputar ao consumidor a culpa exclusiva pelo evento danoso.**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**7ª VARA CÍVEL**

Avenida das Nações Unidas, 22939, 9º Andar, Santo Amaro -  
 CEP 04795-100, Fone: 5548-3199 r235, São Paulo-SP - E-mail:  
 stoamaro7cv@tjsp.jus.br

**Incide a 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.*

**E na mesma linha, confirmam-se os seguintes julgados do Tribunal de Justiça de São Paulo, com as ementas destacadas:**

***"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – ILEGITIMIDADE PASSIVA DA CORRÉ VISA - INOCORRÊNCIA - A corré integra a cadeia de fornecimento do serviço, em razão de parceria mantida com as instituições financeiras corrés para viabilizar a utilização de sua marca em cartões de crédito - Inteligência dos artigos 7º, parágrafo único, 14, 25, §1º e 34, todos do CDC. Preliminar rejeitada. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – PARCIAL PROCEDÊNCIA – UTILIZAÇÃO ESPÚRIA DE CARTÕES BANCÁRIOS DA PARTE AUTORA POR MELIANTES – PRETENSÃO DOS RÉUS DE AFASTAMENTO DE SUAS RESPONSABILIDADES DE RESTITUIÇÃO EM RELAÇÃO A QUALQUER VALOR RELACIONADO ÀS OPERAÇÕES DE CRÉDITO QUESTIONADAS – DESCABIMENTO - Falha na prestação de serviços das instituições financeiras - Valor das operações que se mostravam incompatíveis com o perfil de gastos do autor, sendo, ainda assim, autorizadas as transações respectivas, sem qualquer objeção. Sentença mantida. Recursos desprovidos.***

**(Apelação Cível nº 1001885-62.2019.8.26.0003, 11ª Câmara de Direito Privado, Relator Walter Fonseca, j. 14.07.2020) Grifei**

=====



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**7ª VARA CÍVEL**

Avenida das Nações Unidas, 22939, 9º Andar, Santo Amaro -  
 CEP 04795-100, Fone: 5548-3199 r235, São Paulo-SP - E-mail:  
 stoamaro7cv@tjsp.jus.br

*"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E RESTITUIÇÃO DE VALORES – Cartão de crédito – Golpe - Pessoa que se fez passar por funcionário do Banco – Lançamentos não reconhecidos - Responsabilidade da Instituição Financeira, que aprovou as transações sem as cautelas de praxes, as quais destoaram do perfil de consumo da Autora – Falha na prestação dos serviços – Restituição dos valores pagos – Decisão "ultra petita" nesse particular – Recurso do Banco parcialmente provido para afastar a condenação fixada na r. sentença, determinando-se a restituição no montante de R\$ 2.097,52, com correção monetária a partir do desembolso e juros de mora da citação – Recurso do Banco parcialmente provido. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E RESTITUIÇÃO DE VALORES – Cartão de crédito – Golpe - Pessoa que se fez passar por funcionário do Banco – Lançamentos não reconhecidos - Responsabilidade da Instituição Financeira, que aprovou as transações sem as cautelas de praxes, as quais destoaram do perfil de consumo da Autora - Falha na prestação dos serviços - Dever de zelar pela segurança do correntista – Danos morais caracterizados – Fixação do montante indenizatório em R\$ 10.000,00, com correção monetária a partir da publicação do Acórdão e juros de mora do evento danoso - Recurso da Autora parcialmente provido."*

**(Apelação Cível nº 1004438-72.2019.8.26.0362, 38ª Câmara de Direito Privado, Relator Mário de Oliveira, j. 29/07/2020) Grifei**

Diante disso, condeno o banco réu a restituir todos os valores indevidamente debitados da conta digital do autor, **correspondente ao valor de R\$ 29.990,00 (vinte e nove mil novecentos e noventa e nove reais)**. O valor debitado do autor será restituído com acréscimo de juros de mora de 1% ao mês (capitalizados anualmente) e de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP), ambos a partir do cada débito indevido.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**7ª VARA CÍVEL**

Avenida das Nações Unidas, 22939, 9º Andar, Santo Amaro -  
 CEP 04795-100, Fone: 5548-3199 r235, São Paulo-SP - E-mail:  
 stoamaro7cv@tjsp.jus.br

**A existência do dano moral também é indiscutível.**

A evidente falha na prestação de serviços é o quanto basta para configurar o dano moral, evidenciando transtornos e aborrecimentos que exorbitaram os limites do cotidiano.

A finalidade principal da reparação centra-se na **compensação** destinada à vítima, como forma de aliviar (se não for possível eliminar) os efeitos da lesão experimentada. Todavia, em determinados casos, também a **função inibitória** (uma ideia aproximada à da sanção civil) assume relevante papel, a fim de que o ofensor seja punido de tal forma a não praticar atos similares.

**Na verdade, o que se depreende dos autos é o controle insuficiente do banco réu sobre os procedimentos de segurança de lançamentos da conta bancária e também de ressarcimento em casos de débitos indevidos (investiga-se pouco e desconfia-se muito do cliente), caracterizando um descaso com o consumidor.**

**Nas ofensas cometidas contra os consumidores, a função inibitória assume destacada importância**, sendo imprescindível que a indenização possa persuadir - desestimular - o fornecedor (ofensor); afinal, para grandes empresas uma condenação em valores ínfimos poderá representar um risco assumido na adoção de posturas ilegais contra os consumidores (todos sabem que nem todos os ofendidos ingressam em Juízo na defesa dos seus direitos e interesses).

**Na hipótese sob exame, revelando-se significativas ambas as funções compensatória e inibitória, entendo que o valor da indenização do dano moral deve ser fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais).** Anoto que o valor foi estipulado, considerando as peculiaridades do caso. A repercussão do dano também foi levada em conta, na medida em que se situou dentro de padrões não excepcionais.

A quantia será acrescida de correção monetária calculada pelos índices adotados pelo TJSP (a partir da presente data) e de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês (a partir da citação, 25/06/2020, considerada a intervenção nos autos, fls.50/65).

**DISPOSITIVO.**

Ante o exposto, julgo **PROCEDENTE** a ação promovida por **ANDRÉ TOLEDO PIZA DE MOURA** contra o **BANCO C6 S.A.** nos seguintes



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO PAULO

7ª VARA CÍVEL

Avenida das Nações Unidas, 22939, 9º Andar, Santo Amaro -  
CEP 04795-100, Fone: 5548-3199 r235, São Paulo-SP - E-mail:  
stoamaro7cv@tjsp.jus.br

termos:

**(a) para condenar o banco réu à restituição do importe de R\$ 29.990,00 (vinte e nove mil novecentos e noventa e nove reais).** O valor debitado do autor será restituído com acréscimo de juros de mora de 1% ao mês (capitalizados anualmente) e de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP), ambos a partir do cada débito indevido.

**(b) para condenar o banco réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).** A quantia será acrescida de correção monetária calculada pelos índices adotados pelo TJSP (a partir da presente data) e de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês (a partir da citação, 15/07/2020).

Em razão da sucumbência, a parte ré deverá suportar o pagamento das custas judiciais (atualizadas) e dos honorários advocatícios, estes fixados em 10% (dez por cento) do valor integral da condenação (principal com juros e correção monetária).

**P. R. I.**

São Paulo, 06 de outubro de 2020.

**Claudia Carneiro Calbucci Renaux**

Juíza de Direito

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006, CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**