



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000150801**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000840-85.2024.8.26.0346, da Comarca de Martinópolis, em que é apelante BANCO INTER S/A, é apelado ELTON OLIVEIRA DE PAULA MONTEIRO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

**JOSÉ WILSON GONÇALVES**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação nº. 1000840-85.2024.8.26.0346**

Apelante/Apelado: Banco Inter S/A

Apelado/Apelante: Elton Oliveira de Paula Monteiro

**Recurso adesivo do autor.**

Origem: MARTINÓPOLIS – 1ª VARA

Juiz: Raphael De Oliveira Machado Dias

**Voto nº. 7.954**

Valor da causa: R\$ 10.000,00

Ajuizamento: 29/5/2024

OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DO RÉU E RECURSO ADESIVO DO AUTOR.

1. Alerta de suspeita de fraude cadastrado pelo banco no CPF do autor, motorista. Clientes que ao tentarem realizar transferências por Pix, recebem alertas de fraude, constringendo o autor. Alerta injustificado, caracterizando falha na prestação de serviços pelo banco.
2. Dano moral. O réu pretende afastar a condenação ou diminuir o valor fixado e o autor pretende majoração. Peculiaridades que justificam a indenização concedida pelo juízo. Fixação em R\$ 3.000,00. Valor razoável e proporcional à ofensa.
3. RECURSOS DESPROVIDOS.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu e recurso adesivo pelo autor em face da sentença a fls. 323/329, que julgou parcialmente procedente a ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais, para: (a) impor o réu a obrigação de fazer consistente na exclusão da chave Pix da parte autora como suspeita de fraude, no prazo de 15 dias, contados da data da intimação da sentença, sob pena de fixação de multa diária; (b) condenar o réu ao pagamento do valor de R\$

3.000,00, a título de indenização por danos morais, com correção monetária pelo IPCA (parágrafo único, do artigo 489, do Código Civil), a partir do seu arbitramento, acrescido de juros de mora pela taxa SELIC, deduzido o índice de correção monetária nos termos do parágrafo 1º do artigo 406, do Código Civil, contados da data do evento danoso.

Em razão da sucumbência, o réu pagará as custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da condenação ou, equitativamente, em R\$ 1.500,00, o que for maior.

**Fls. 332/343: Razões de apelação do réu**

O réu alega que o Banco Central do Brasil determinou que as instituições financeiras enviem alertas de golpes para transações atípicas no Pix ou não compatíveis com o perfil do cliente. Esses alertas avisam quando existe alguma transação que foge do perfil de risco do usuário pagador para confirmar se de fato ele quer fazer aquela transação.

O vídeo disponibilizado nos autos (fls. 4) não comprova que o alerta teria sido criado pelo Banco Inter, mas sim comprova que a instituição financeira pagadora, no caso, o Picpay não autorizou a realização da transferência, o que corrobora ainda mais a tese de que a criação do alerta de chave Pix não é exclusiva do Inter, visto que todos os bancos que participam do Pix devem criar um alerta de golpe para o Pix.

Desse modo, não é forçoso reconhecer que o apelante não agrediu nenhum dos atributos da personalidade ou da esfera física do apelado, de modo que este não faz jus a qualquer indenização, motivo pelo qual nada lhe deve ser indenizado a título de danos extrapatrimoniais.

Posto isso, requer seja dado provimento ao recurso, julgando-se improcedente a ação.

**Fls. 350/357: Contrarrazões**

O autor alega que a solicitação para que determinada pessoa seja marcada é feita ao Banco Central pelo banco no qual ela possui conta. Para isso, o banco irá criar uma notificação de infração nos sistemas do Bacen. Todas as instituições financeiras que utilizam o Pix têm acesso a essas notificações, e as utilizam para autorizar, rejeitar, reter ou bloquear transações. Contudo, a instituição

financeira só pode fazer isso quando há fundada suspeita de fraude. Caso seja feita uma marcação indevida, é do banco a responsabilidade por fazer a exclusão. Outro ponto importante a se destacar é que somente o banco do possível “fraudador” é quem pode criar a marcação – e tal ponto resta comprovado pelos documentos de fls. 97/100 que demonstram clientes com contas em Instituições distintas, não conseguindo realizar o Pix para o apelado, noutras palavras, o problema e responsabilidade é exatamente do banco apelante, onde o apelado é correntista. Posto isso, requer seja negado provimento ao recurso do réu.

**Fls. 358/361: Recurso adesivo do autor**

O autor requer a majoração da indenização por dano moral para o valor de R\$ 10.000,00.

**Fls. 365/370: Contrarrazões**

O réu alega que os argumentos do autor não merecem prosperar, dado que, conforme comprovado nos autos, a fixação do valor indenizatório deve observar os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, sem aplicação de efeito punitivo, sob pena, inclusive, de gerar enriquecimento ilícito do autor. Posto isso, requer seja negado provimento ao recurso do autor.

**É o relatório.**

**Passo a votar.**

Os recursos são tempestivos, o recurso adesivo apresentado pelo autor é isento de preparo (JG), e o apresentado pelo réu está preparado (fls. 344/346), os apelantes têm legitimidade (autor e réu), está caracterizado o interesse recursal (sentença de parcial procedência) e não se cogita de deficiência estrutural do recurso.

Segundo a nova sistemática de julgamento de recursos, regulamentada pelo CNJ (Res. 591/24) e por esta Corte (Res. 984/25), o julgamento será virtual, assegurando-se ao advogado interessado a apresentação de sustentação, quando cabível, em reforço às razões ou contrarrazões recursais, por meio eletrônico, sem que se cogite de violação ao efetivo contraditório. O caso, ademais, não implica alta complexidade, para justificar julgamento presencial.

Cuida-se de relação de consumo, aplicando-se o CDC, em consonância com a súm. 297 do STJ: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

O autor, motorista, ficou impedido de receber pagamentos através de Pix, tendo em vista que seus clientes, quando tentam realizar a operação, deparavam-se com alerta de fraude. Caberia ao réu, portanto, demonstrar o motivo sólido de ter feito tal alerta no CPF do autor; contudo, não o fez, de modo que se caracterizou o ato ilícito, configurando a falha na prestação de seus serviços.

A propósito, destaca-se trecho da sentença:

E, no feito, a despeito do aparato técnico disponível à requerida, compatível com a sua atividade, que lhe permitiria ilidir as alegações do demandante, não restaram demonstrados quaisquer motivos para a marcação do CPF do autor, e, por consequente, sua chave pix, como suspeitos de fraude.

Como é cediço, a prática de bloqueio do uso de Pix como mecanismo para garantir mais segurança e evitar possíveis fraudes é válida e inclusive regulamentada pela Resolução BCB Nº 1, de 12 de agosto de 2020. Porém, no presente caso, observa-se que não foram demonstrados indícios de que o requerente contrariou a política de segurança indicando comportamento suspeito.

Portanto, sendo dever das instituições financeiras a proteção dos dados de seus clientes, e se não houve qualquer fato suspeito, forçoso concluir pela ilegalidade da conduta da requerida e, por conseguinte, a marcação deverá ser retirada imediatamente.

Em caso análogo, decidiu este Tribunal:

**AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Prestação de serviços bancários – Alertas de golpe emitidos a clientes do Banco réu, por ocasião de tentativas de realização de transferências via pix vinculadas ao CPF do autor - Sentença de parcial**

procedência – Apelo do réu – Não acolhimento – Suposta violação das regras de uso dos serviços e operação, via PIX, suspeita – O ônus de demonstrar a alegada irregularidade era da instituição financeira (art. 14, § 3º, do CDC e art. 373, II, do CPC), do qual não se desincumbiu – **Ausência de prova documental pelo Banco apelante de que as mensagens de alertas de golpe foram emitidas por instituições financeiras diversas, em razão de aberturas de MED (Mecanismo Especial de Devolução) – Mensagens de alertas de golpe que se mostraram arbitrárias e indevidas** – Falha na prestação dos serviços configurada - DANO MORAL – Indenização devida - Manifesta situação de angústia, frustração, inquietude e abalo psicológico do autor, que é advogado, tendo comprometida sua reputação profissional perante a clientela - Situação que extrapola o mero aborrecimento - Indenização fixada na r. sentença em patamar adequado para os fins a que se destina (R\$ 3.000,00), capaz de servir à reparação da lesão imaterial – Precedentes – SENTENÇA MANTIDA, majorada a verba honorária fixada e desfavor do réu, nos termos do §11, art. 85, CPC - RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP. Apelação Cível: 1034615-11.2024.8.26.0405. Relator(a): Marcelo Ielo Amaro. Comarca: Osasco. Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado. Data do julgamento: 13/11/2025. Data de publicação: 13/11/2025). **Negrito meu.**

Frise-se que se trata de alegação de defeito do serviço a cargo da instituição financeira, com incidência o art. 14, § 3º do CDC, razão pela qual ao réu incumbia alegar é provar que, prestado o serviço, o defeito alegado não existiu, ou culpa exclusiva do autor ou, ainda, conduta exclusiva de terceiro, o que não se dá.

Com relação aos danos morais, o autor ficou privada de receber pagamentos via Pix, devido a alerta de suspeita de fraude emitido pelo réu, constringendo-o perante sua clientela, que não deve ser considerado mero aborrecimento ou dissabor. Esse alerta, indevida, causou-lhe, de fato, dano moral.

No que diz respeito à quantificação do dano moral, o julgador deve levar em consideração a extensão do dano suportado pela vítima em face do ato



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

lesivo e a capacidade econômico-financeira do ofensor, de tal sorte que a condenação possua caráter tanto compensatório, a fim de amenizar para a vítima, assim como punitivo-pedagógico, visando desestimular o ofensor a praticar novo ato ilícito.

Nesse contexto, a indenização no valor de R\$ 3.000,00 mostra-se adequada para amenizar os transtornos sofridos pelo autor, sem constituir enriquecimento sem causa justa ou conduzir a vencida à ruína.

Desse modo, NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso do réu, majorando-se a verba honorária a cargo dele para 20% do valor total da condenação, e NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso do autor, deixando de majorar honorários porque a sentença não a condenou ao pagamento dessa verba, não havendo, por isso mesmo, o que majorar (sucumbência mínima).

JOSÉ WILSON GONÇALVES  
RELATOR