



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001282473

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002668-20.2025.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO INTER S/A, é apelado MARCEL SABINO MIRANDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Por maioria de votos, em julgamento estendido, deram parcial provimento ao recurso, vencidos 3º e 5º juízes. Declara voto divergente o 3º juiz., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente), MENDES PEREIRA, ELÓI ESTEVÃO TROLY E RODOLFO PELLIZARI.

São Paulo, 5 de dezembro de 2025.

VICENTINI BARROSO

Relator

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO nº 1002668-20.2025 – SÃO PAULO (Pinheiros).

Apelante: Banco Inter S/A.

Apelado: Marcel Sabino Miranda.

Juiz: **Paulo Henrique Ribeiro Garcia.**

Voto 40.663

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Fraude – Transações bancárias impugnadas feitas em datas próximas – Má prestação de serviços por parte da instituição financeira ré, mas apenas com relação a algumas das operações – Responsabilidade objetiva (art. 14, CDC) – Restituição de valores mantida, com valor reduzido – Recurso parcialmente provido.

1. A sentença de fls. 248/252, de relatório adotado, julgou parcialmente procedente ação de indenização por danos materiais (R\$94.398,99) e morais (negada), movida pelo apelado à apelante – com honorários advocatícios de 10% do valor da condenação, a cargo da ré.

Afirma que não houve falha na prestação dos serviços e que as transações foram feitas pelo autor, com senha e meio identificador cadastrado no Banco. Insiste que o autor utiliza com frequência tais dispositivos e todas as transações foram autenticadas. Foram remetidas cartas de repatriação e não há indícios de irregularidade. No dia anterior aos fatos houve transações similares e que não foram questionadas. Não se



verificou alteração de perfil e não é caso de reconhecer fraude nem restituição de valores (fls. 259/269).

Veio resposta (fls. 275/286). Nesta sede, o julgamento foi convertido em diligência (fls. 289/290), com manifestação a fls. 293/303 e 305/324. Depois, novo despacho foi proferido a fl. 325, seguindo-se manifestações a fls. 328/331 e 333/336.

É o relatório.

2. **Recurso parcialmente fundado.** Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais (fls. 01/19). Narra o autor (que inicialmente se qualificou como “estudante”, mas que é biólogo e pós-doutorado – fl. 278), em suma, que em dia não indicado, foi abordado em ligação telefônica (11 9 7346-4561), por pessoas se passando por funcionários da instituição financeira e que diziam ter identificado transações indevidas na sua conta. Argumentou, mais, que depois do último contato (pelo visto foram vários), apurou no dia 07 de fevereiro de 2025 desvio de mais de 67 mil reais de sua conta. E no dia 10 de fevereiro mais 27 mil. Disse que essas operações não foram por ele realizadas, pediu devolução do dinheiro e indenização por danos morais.

A sentença acolheu parcialmente a pretensão, determinou devolução do valor sacado da conta do autor e não fixou indenização por prejuízos morais.

Com relação à conduta da ré, num primeiro momento, é fato



que a análise dos extratos esparsos juntados indica que o autor aparentemente possuía o costume de receber e fazer transferências via PIX em sua conta (fls. 98/101). Embora o autor nada tenha esclarecido na exordial, possui outra conta diversa – fato que foi confirmado a fl. 306.

O autor questiona as transferências ocorridas em 06 (ou 07) de fevereiro de 2025. Segundo é possível apurar do extrato de fls. 27, naquele dia apurou-se uma compra no débito “estabelecimento Marcel Sabino Miranda Santos Bra” de R\$1.000,00; um pix enviado para o próprio autor Marcel de R\$3.000,00, outro de R\$2.000,00; mais um de R\$3.000,00; outro de R\$2.000,00; além de transferência via PIX para Tayna Oliveira Batista de R\$1.000,00 e outra de R\$3.999,00. Há, igualmente, pagamento de R\$4.999,99.

No dia 07 de fevereiro (ainda fl. 27) consta um tal “Pagamento efetuado Cancelamento” de 27 mil reais, mais dois pix para o autor Marcel (R\$2.000,00 e R\$8.000,00), outra remessa via PIX para um tal Cleiton de Souza R\$5.000,00 e um tal pagamento de R\$4.400,00. A soma dos valores que o autor grifou em amarelo a fls. 27/28 atinge R\$64.398,00.

É fato não se mostrar comum um tipo de movimentação dessas – remessa de pix para pessoas diversas numa mesma data.

E aplicam-se regras do Código do Consumidor (súmula 297, STJ, em face da instituição financeira), de modo que a responsabilidade do fornecedor ou do prestador de serviço é objetiva devido à teoria do risco, ou seja, o exercício de atividade econômica lucrativa implica



necessariamente a assunção dos riscos a ela inerentes.

Acrescenta-se o teor da súmula n. 479, do STJ: *“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 caso, porém, mostra-se sem clara explicação o fato de o autor ter remetido vários PIX para ele próprio no dia aludido (fl. 27 – valores de R\$3.000,00, R\$2.000,00, R\$3.000,00 e R\$2.000,00), além de realizar uma compra num estabelecimento com seu próprio nome (Marcel Sabino Miranda Santos Bra).

Instado a respeito, o autor nada esclareceu (fls. 305/307) e disse que não possui empresas vinculadas em seu nome.

A situação é um tanto nebulosa e a prova não conseguiu esclarecer, de maneira objetiva, o que realmente aconteceu.

Mas é o caso de considerar não ser comum que o autor remeta PIX para seu próprio nome e depois se anime a reclamar devolução do Banco. As transferências de fls. 17 de R\$1.000,00, R\$3.000,00, R\$2.000,00, R\$3.000,00 e R\$2.000,00 foram feitas em favor do autor e não há possibilidade de determinar devolução por parte da instituição financeira. De igual sorte, incide o mesmo raciocínio quanto as transferências do dia 07 de fevereiro – R\$2.000,00 e R\$8.000,00.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

As demais transferências (R\$1.000,00 e R\$3.999,00 para Tayna Oliveira e R\$5.000,00 para Cleiton de Souza Pires), além do pagamento de R\$27.000,00 e outro de R\$4.400,00 (fl. 27), não foram mais bem explicitadas pelo Banco. O que constou de fl. 294 é um tanto confuso e pouco claro – além do fato de a instituição financeira confessar que tentou reaver o valor contestado pelo autor – fls. 295/296.

Houve com relação a tais transferências e operações clara e abrupta alteração de perfil do correntista, de forma que o sistema de segurança da instituição financeira deveria ter detectado tais movimentações atípicas, à vista desse perfil, com bloqueio da operação/cartão e contato com ele para o devido esclarecimento, evitando o ocorrido – do que não sucedeu.

Inegável, pois, a parcial falha na prestação de serviço, não se verificando, no caso, nenhuma das excludentes do § 3º, do art. 14, da Lei 8.078/90. Ainda que tenha havido ação de terceiro/vítima, a norma em análise exige culpa **exclusiva** destes para afastar a responsabilidade da ré, o que não se verificou.

Os serviços em questão não foram prestados com integral regularidade, assim, com a segurança que razoavelmente eram de se esperar pelo consumidor, o que caracteriza o defeito na prestação de serviços, na forma do citado art. 14, § 1º.

É o caso, portanto, de acolher em parte a pretensão do autor, determinada condenação da instituição financeira a restituir os valores de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

R\$1.000,00, R\$3.999,00, R\$4.999,00, R\$27.000,00, R\$5.000,00 e R\$4.400,00, além de R\$27.000,00 no dia 10 de fevereiro (fls. 27/28) – no total de R\$73.398,00.

Aludido valor será corrigido monetariamente da data das transferências, com juros da citação (responsabilidade contratual). Incide, no que couber, a Selic (a partir de agosto/2024).

O julgamento continua a ser de procedência parcial dos pedidos, mas condenada a ré a reparar o prejuízo material, tal e qual acima especificado.

Em face do que se define ocorreu sucumbência recíproca (o autor não viu acolhido o total de seu pedido indenizatório por dano material e foi desacolhida pretensão quanto a dano moral). Portanto, o autor pagará 10% do valor da condenação atualizada para o advogado da ré e esta pagará o mesmo percentual para o advogado do autor.

3. Pelo exposto, provê-se parcialmente o recurso.

Vicentini Barroso



Voto nº 40.104
Apelação Cível nº 1002668-20.2025.8.26.0011
Comarca: São Paulo
Apelante: Banco Inter S/A
Apelado: Marcel Sabino Miranda
Voto divergente ao voto nº 40.663 do Desembargador Vicentini Barroso

DECLARAÇÃO DE VOTO

Respeitado o entendimento do eminente Desembargador relator sorteado, ousou divergir e o faço nos seguintes termos:

Ao que se verifica, a versão trazida pelo autor não se sustenta.

Veio cobrar compras para si mesmo e depósitos para outra conta sua.

Não explica, o motivo pelo qual, após as movimentações iniciais que afirma indevidas, sem nada mencionar ao banco, dias depois, reclama de outras, sem esclarecer por que não avisou o banco das supostas primeiras fraudes.

Transferências PIX feitas pelo próprio correntista, não podem ser impedidas pelo banco se tiver recursos disponíveis ou crédito para tanto, sob pena de responder por tal negativa.

De nada adianta reclamar dias depois quando os supostos fraudadores já deram fim no dinheiro.

Evidente a má-fé do demandante ao pedir ressarcimento de despesas que ele mesmo realizou.

Diz o autor na inicial que *“foi abordado por meio de telefonemas (telefone (11) 97346-4561 por pessoas se passando por funcionários do Banco Réu com dados pessoais da vítima (CPF, RG, nome completo, nome dos pais, entre outros), tal como dados da agência, conta e Banco”*.

Nada indica que esse telefone seja do banco.

Não apresenta prova nenhuma de que supostos fraudadores detivessem seus dados por meio de vazamento.

Prossegue afirmando que *“as ligações os supostos funcionários do réu alegavam que haviam sido detectadas supostas transações indevidas na conta do autor e que eram necessárias a realização de procedimentos para evitar as fraudes”*.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Que procedimentos? Procedimentos seguindo ordens de criminosos? Como aceitar essa lacônica explicação sobre a forma como foram realizadas as transferências?

Continua: *“Após o último contato telefônico que ocorreu em 07/02/2025 e ao consultar a conta, o autor verificou que havia sido retirado/desviado o valor de R\$ 67.398,99 (sessenta e sete mil, trezentos e noventa e oito reais e noventa e nove centavos). Em ato contínuo o autor entrou em contato com o Banco réu informando a fraude e mesmo após abrir a reclamação administrativa em 07/02/2025 e registrar o primeiro boletim de ocorrência em 08/02/2025, ainda assim sofreu mais um golpe no dia 10/02/2025 no valor de R\$ 27.000,00 (protocolo nº 20502010198273043)”*.

Nada justifica não ter reclamado prontamente das primeiras operações.

Como esclarecido e comprovado com a documentação que acompanhou a resposta, as operações foram realizadas no aparelho comumente utilizado, com *selfie* do próprio autor, com uso de senha e tal afirmação não restou desconstituída por ele.

Não cabe ao Banco impedir transações realizadas pelo próprio demandante, sob pena de ser acionado e condenado pelos danos que isso causar e por isso não pode ser obrigado a responder:

“Apelação. Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais. Serviços bancários. Réu alegou que recebeu denúncias de transações suspeitas, situação que determinou o bloqueio/encerramento da conta do autor. Ausência de comprovação. **Bloqueio/encerramento irregular. Não efetuada a regular notificação prévia. Arbitramento de indenização por danos morais.** Cabimento. Sentença de improcedência reformada. Recurso parcialmente provido” (TJSP; Apelação Cível 1011052-59.2025.8.26.0564; Relator: Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/11/2025; Data de Registro: 12/11/2025);

“OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - Conta corrente - **Bloqueio e retenção de valores - Encerramento unilateral pelo Banco - Possibilidade - Ausência, contudo, de prévia notificação - Indenização por dano moral - Prejuízo à honra do autor - Indenização devida, com valor reduzido** - Afastada a astreinte em razão do cumprimento da obrigação dentro do prazo - Recurso parcialmente provido” (TJSP; Apelação Cível 1036067-67.2025.8.26.0002; Relator: Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/11/2025; Data de Registro: 07/11/2025);

Como afirmado na resposta, as transações se deram *“por aparelho credenciado pelo autor junto ao banco Inter, em localidade de costume, estando a*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

transação dentro do perfil transacional do cliente”.

Sobre a impossibilidade de indenização por divergência de perfil quando as operações são realizadas pelo próprio correntista:

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. REPARAÇÃO DE DANOS. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame: Apelação contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de reparação de danos por fraude em operação de PIX, condenando o autor ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, com gratuidade concedida. O autor alega falha na segurança do banco em transação fraudulenta e requer indenização por danos materiais e morais. II. Questão em Discussão: A questão em discussão consiste em (i) verificar a responsabilidade do banco por falha na prestação de serviços em transação fraudulenta via PIX e (ii) a legitimidade passiva do banco e a manutenção da gratuidade de justiça concedida ao autor. III. Razões de Decidir: **A relação contratual é de consumo e a responsabilidade do banco é objetiva, mas excludente de responsabilidade se aplica por culpa exclusiva do autor e de terceiro. Não há falha na prestação de serviços do banco, pois a transação foi realizada voluntariamente pelo autor, sem irregularidades no sistema do banco.** IV. Dispositivo e Tese: Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco é excluída por culpa exclusiva do autor e de terceiro. 2. Não há falha na prestação de serviços bancários em transações realizadas voluntariamente pelo cliente. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, caput e § 3º, I e II. Código de Processo Civil, art. 85, § 11. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível nº 1018647-35.2024.8.26.0309, Rel. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 09.09.2025. TJSP, Apelação Cível nº 1007857-34.2023.8.26.0565, Rel. Ricardo Pereira Junior, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma V (Direito Privado 2), j. 28.01.2025” (TJSP; Apelação Cível 1000462-92.2025.8.26.0638; Relator: Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Tupi Paulista - 2ª Vara; Data do Julgamento: 12/11/2025; Data de Registro: 12/11/2025);

“APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DA "FALSA CENTRAL". SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO BANCO. LEGITIMIDADE PASSIVA DO BANCO CONFIGURADA. TEORIA DA ASSERÇÃO. DENUNCIÇÃO DA LIDE. IMPOSSIBILIDADE. VEDAÇÃO IMPOSTA PELO ART. 88 DO CDC. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA AUTORA SEGUINDO ORIENTAÇÕES DO GOLPISTA. **AUSÊNCIA DE CONTATO COM CANAIS OFICIAIS DO BANCO. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO.** INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ÔNUS DE SUCUMBÊNCIA INVERTIDO. SENTENÇA REFORMADA PARA JULGAR IMPROCEDENTE O PEDIDO INICIAL. RECURSO PROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1018535-11.2024.8.26.0004; Relator: Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Regional IV - Lapa - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/10/2025; Data de Registro: 27/10/2025);

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame 1. Trata-se de ação indenizatória, em que se alega fraude em transações bancárias via PIX, solicitando estorno de valores e indenização por danos morais. A sentença de primeira instância julgou improcedente a demanda, com base na culpa exclusiva da autora. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade da instituição financeira por danos decorrentes de fraude praticada por terceiros, considerando a alegação de falha na prestação de serviços e a culpa exclusiva do consumidor. III. Razões de Decidir 3. **As instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por fortuito interno, mas no caso em análise, não há evidência de falha na prestação de serviços pela apelada. 4. As transações foram realizadas pela própria apelante, com IP habitual e validação de segurança, configurando culpa exclusiva do consumidor, conforme art. 14, § 3º, II, do CDC.** IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A inexistência de falha na prestação de serviços bancários e a culpa exclusiva do consumidor afastam a responsabilidade objetiva da instituição financeira” (TJSP; Apelação Cível 1010832-28.2024.8.26.0554; Relatora: Maria Salete Corrêa Dias; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/10/2025; Data de Registro: 13/10/2025).

Conclui-se que foi ele mesmo que fez essas transações e não cabe ao banco negar as transferências se tinha saldo ou crédito.

Logo, pelo meu voto, dá-se provimento ao recurso para julgar improcedente o pedido com inversão das verbas sucumbenciais.

MENDES PEREIRA

Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	7	Acórdãos Eletrônicos	Edison Vicentini Barroso	2E37A7C3
8	11	Declarações de Votos	Mendes Pereira	2E3A024A

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1002668-20.2025.8.26.0011 e o código de confirmação da tabela acima.