



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000025526**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002748-63.2025.8.26.0405, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado FRANCISCO HUGO MONTENEGRO DE LIMA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO INTER S/A e Apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso do corréu Banco Inter e negaram provimento ao recurso do autor. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E MARCIO BONETTI.

São Paulo, 29 de janeiro de 2026.

**GUILHERME SANTINI TEODORO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1002748-63.2025.8.26.0405

Apelantes e reciprocamente apelados: Francisco Hugo Montenegro de Lima/Banco Inter S.A. e outro

Voto nº 9444

**CONTRATO BANCÁRIO.** Ação indenizatória. Golpe da falsa central de atendimento. Realização de transações (Pix) não autorizadas, após contato com central de atendimento falsa. Sentença de parcial procedência. Recursos do autor e do corréu Banco Inter. Falha na prestação do serviço apenas do corréu Banco Inter por falta de medidas de segurança: vulnerabilidade do sistema bancário e ausência de bloqueio de transferências atípicas. Operação de valor expressivo que beneficiou terceiro, sem relacionamento anterior com o autor. Hipótese de caso fortuito interno (Súmula 479 do STJ). Culpa concorrente da vítima caracterizada. Violação do dever de cautela do autor, que seguiu instruções de fraudadores, admitiu ter realizado as transferências e contribuiu para fraude. Danos patrimoniais evidenciados, com arbitramento de indenização em 50% do prejuízo. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Precedentes. Autor que concorreu para o golpe. Transações do Nu Pagamentos que não destoam do perfil do correntista. Danos morais inexistentes. Falta de provas de ofensa à dignidade do consumidor em razão da momentânea indisponibilidade do dinheiro ou da demora ou resistência do réu em resolver a questão. **Recurso do corréu Banco Inter provido em parte. Recurso do autor desprovido.**

Da respeitável sentença de relatório adotado de parcial procedência em face do corréu Banco Inter e de improcedência em face do corréu Nu Pagamentos de ação reparatória por danos materiais e morais apelam as partes.

O autor alega que faz jus ao reembolso dos valores transferidos indevidamente da conta do corréu Nu Pagamentos já que recebeu contato de número oficial e de suposto preposto que possuía seus dados sigilosos, configurando falha na prestação dos serviços. Pugna também pela reparação por danos morais e que os honorários de sucumbência sejam majorados e fixados em valor não inferior a R\$ 1.500,00.

Por outro lado, o corréu Banco Inter S.A. alegando ausência de falha na prestação de serviços, atribuindo culpa exclusiva à vítima e a terceiro. Requer, por conseguinte, a inversão do julgado.

Pelo corréu Nu Pagamentos, arguidas preliminares de litigância predatória e ofensa ao princípio da dialeticidade recursal.

É o relatório.

Rejeito preliminar de violação ao princípio da dialeticidade porque as razões recursais foram apresentadas com razoável demonstração dos motivos do inconformismo com a r. sentença, a permitir ao Tribunal conhecer da matéria e à parte

contrária oferecer resposta.

O apelado é instituição financeira que atua no mercado de consumo e está sujeito à discussão dos serviços prestados, de modo que a mera existência de multiplicidade de demandas propostas pelo advogado da parte apelante, por si só, não indica existência de advocacia predatória, mas mero exercício regular do direito de ação dos clientes, sobretudo quando não há indícios de abuso na litigância ou fraude.

No mérito, conforme narrado na petição inicial, o autor foi vítima de golpe, tendo recebido contato via *WhatsApp* de suposto preposto do Nu Pagamentos S.A., o qual forneceu orientações para cancelamento de transações indevidas. Contudo, o autor foi induzido em erro, resultando na realização das seguintes transações indevidas: (i) R\$ 346,96, via Pix, com destinatária Sonia Maria Bertolo (Nubank); (ii) R\$ 109,42, via Pix, com destinatária Sonia Maria Bertolo (Nubank); e (iii) R\$ 4.999,99, via Pix, com destinatário Gustavo Canhet (Banco Inter). Afirma o autor que o suposto preposto detinha informações sigilosas acessíveis apenas ao banco, autorizando transações incompatíveis com seu perfil de correntista, pelo que requereu o reembolso dos valores debitados e a reparação por danos morais indenizáveis.

A r. sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos exclusivamente em face do corréu Banco Inter S.A., com fundamento em falha na prestação de serviços pela autorização de transações incompatíveis com o perfil do correntista, afastando, todavia, a reparação por danos morais. Afastou a responsabilidade do corréu Nu Pagamentos S.A., porque as transações daquela instituição bancária não foram consideradas atípicas.

Da análise dos fatos relatados pelo autor depreende-se que foi vítima de golpe amplamente divulgado pela mídia, conhecido como “golpe da falsa central de atendimento”.

É incontroverso que as transações foram realizadas com emprego de senha e dados pessoais, porém, a culpa não foi exclusivamente de terceiros (os criminosos) ou da vítima, pois caracterizado defeito na prestação de serviço do réu.

As operações impugnadas foram realizadas no mesmo dia, sucessivamente (fls. 28, 43 e 147), e apenas uma delas envolve valor expressivo: uma de R\$ 4.999,99, R\$ 346,96 e R\$ 109,42. Verifica-se nos extratos bancários de fls. 29/45 e 46/162 que apenas a movimentação de R\$ 4.999,99 diverge do perfil de consumo do autor, feita, inclusive, para beneficiar terceiro que não mantinha vínculo anterior (Gustavo Canhet), razão pela qual não deveriam ter sido autorizadas.

Ainda que as movimentações de menor valor tenham beneficiado terceiro desprovido de vínculo anterior com o correntista, porquanto tais valores não destoam de seu perfil transacional habitual, não seria possível à instituição financeira obstar sua efetivação.

Quanto à transação de maior valor, o litígio parece envolver apenas conduta criminosa imputável exclusivamente a terceiros, porém, considerando a falta de segurança do sistema eletrônico do réu Banco Inter e a atipicidade da transação, a instituição concorreu para o sucesso da prática delitiva ao não identificar e bloquear transferências destoantes do perfil do correntista.

A instituição financeira tem dever de segurança dos valores depositados pelo cliente, inerente à própria execução de sua atividade, verificando-se responsabilidade objetiva do fornecedor, que se estende à hipótese de ocorrência de fraude praticada por terceiro, fortuito interno ou integrante do risco do negócio.

No caso, ao deixar de promover o bloqueio da transação atípica, o corréu Banco Inter não ofereceu segurança suficiente ou legitimamente esperada, de forma que há de ser reconhecida sua responsabilidade objetiva nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula STJ 479, considerando a existência de defeito do serviço e fortuito interno.

A exclusão da responsabilidade do fornecedor por defeito do serviço é admitida nas hipóteses de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, não configurada no caso.

Da própria atividade empresarial resulta o risco de golpes desse tipo, que, longe de serem imprevisíveis ou inevitáveis, não se equiparam a caso fortuito ou de força maior por estarem relacionados com a atividade empresarial e não serem absolutamente estranhos a ela (art. 927, parágrafo único do Código Civil).

Nesse sentido 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 de operações bancárias.*"

No tocante à reparação de danos, nos *prints* do aplicativo *whatsapp* de fls. 22/7 e link [https://drive.google.com/file/d/1y\\_ft5-0M7BzRJx7S8P3JttHbQ7DqLhaO/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1y_ft5-0M7BzRJx7S8P3JttHbQ7DqLhaO/view?usp=sharing) não é possível constatar que o fraudador havia obtido informações do autor anteriormente ao contato. A conversa inicia-se com uma mensagem padrão e não foram apontados dados do autor. Ao que tudo indica, as orientações foram dadas através de ligação telefônica.

Assim, considerando que o autor seguiu as orientações dos fraudadores e permitiu a transferência dos valores, deve-se reconhecer a culpa concorrente.

Aplica-se o art. 945 do Código Civil, segundo o qual "*se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano*". A culpa concorrente não exclui a responsabilidade da instituição financeira.

A respeito, "*BANCÁRIO. INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS. Sentença de procedência parcial. Recursos de ambas as partes. GOLPES DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO" E DO "MOTOBOY". COMPRAS EM CARTÃO E EMPRÉSTIMO REALIZADOS PELOS GOLPISTAS. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. As operações impugnadas são de montante incompatível com o perfil de uso do autor, o que deveria deflagrar a detecção de fraudes do banco. Falha na prestação do serviço bancário. Responsabilidade da instituição pelos prejuízos, nos moldes da Súmula 479 do STJ. CULPA CONCORRENTE. A despeito da falha de segurança do banco, a conduta incauta dos autores contribuiu para a concretização dos danos, de sorte que os prejuízos materiais deverão ser rateados entre as partes. Aplicação do art. 252 do RITJSP. Apelações desprovidas. Honorários sucumbenciais majorados*". (TJSP; Apelação Cível 1011223-80.2022.8.26.0609; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Taboão da Serra - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/01/2025; Data de Registro: 22/01/2025).

"*APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. Golpe da falsa central de atendimento. Autora instalou o aplicativo QuickSupport que permitiu acesso ao celular e à conta da autora. Transações efetuadas por terceiros, que somadas davam a quantia de R\$ 23.644,51. Transações que destoam do perfil da autora e que o banco não impediu. Alegação de ilegitimidade passiva do banco. Não ocorrência. Culpa concorrente da autora, que confiou em informações passadas por terceiros e seguiu os passos por eles descritos, sem qualquer cautela. Autora que descumpriu seu dever mínimo de cuidado, concorrendo para o evento danoso. Hipótese de culpa concorrente, nos moldes da jurisprudência desta Corte. Sentença reformada para reduzir a condenação do réu ao pagamento da metade do valor pretendido pelo autor. Verbas de sucumbência reduzidas na mesma proporção. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO*". (TJSP; Apelação Cível 1005071-54.2023.8.26.0003; Relator (a): Marcia Tessitore; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/02/2025;

Data de Registro: 05/02/2025).

*“Preliminar de ilegitimidade passiva. Não acolhimento. APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c restituição de valores e indenização por danos materiais e morais. Golpe da falsa central de atendimento. Realização de transferências fraudulentas. Sentença parcial procedência. Irresignação das partes. Necessidade de reconhecimento de culpa concorrente. Operações realizadas que destoam do perfil de consumidor do autor. Desídia do autor e falha no serviço bancário. Danos morais não caracterizados. Prejuízo material que deve ser repartido em igual proporção pelas partes. Sentença mantida. Recursos improvidos”. (TJSP; Apelação Cível 1124690-41.2024.8.26.0100; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/03/2025; Data de Registro: 10/03/2025).*

Essa é a orientação adotada pelo STJ, nestes termos:

*“(…) o atual entendimento do STJ firmou-se no sentido de que, em casos de golpe ou fraude, “não se olvida da responsabilidade objetiva das instituições financeiras esculpida no art. 14, § 3º, do CDC. Ocorre que esta Corte tem admitido a aplicação da conduta concorrente para mitigação da indenização quando há responsabilidade objetiva (REsp 1.307.032/PR, Quarta Turma, DJe de 1/8/2013; REsp 712.591/RS, Terceira Turma, DJe de 4/12/2006)” (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andriighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022). Em igual sentido as seguintes decisões da Quarta Turma: AREsp n. 2.264.690, Ministro Marco Buzzi, DJe de 17/02/2023; e AREsp n. 2.214.086, Ministra Maria Isabel Gallotti, DJe de 13/12/2022.” (apud REsp 2.094.978, DJe 05/10/2023).*

Assim, apenas quanto à transação de maior valor, a indenização por danos materiais corresponderá a 50% do prejuízo efetivamente sofrido pelo autor, pois as condutas do consumidor e da instituição financeira concorreram em igual proporção para o sucesso do golpe, a impor a divisão igualitária de responsabilidade.

Caberá ao réu o pagamento de *apenas à proporção de 50%* do prejuízo sofrido (R\$ 4.999,99).

Malgrado o reconhecimento do defeito na prestação dos serviços bancários, tal fato não enseja automática reparação por danos morais, embora lamentável a situação vivida pelo autor.

Danos morais configuram-se quando há grave ou duradoura ofensa a direitos de personalidade em suas esferas biológica, moral ou social. Aborrecimento, transtorno ou dissabor por falha no cumprimento do contrato não implicam no dever de reparação, sobretudo quando o autor concorreu para o golpe.

Dano moral reconhece-se em ofensas graves a direitos de personalidade. *“Sobre o tema, já decidiu esta colenda 2ª Câmara de Direito Privado desta egrégia Corte, em aresto da lavra do eminente desembargador Cezar Peluso, acentuando, com base em lição de Roberto Brebbia (“El Daño Moral”, Buenos Aires, Ed. Bibliografica Argentina, p. 95, n.ºs 34 e 35), que “o dano moral, entendido como categoria jurídico dogmática, não consiste na desagradável reação biopsicológica, ou psicossomática, que, experimentada pela pessoa, se conhece e define, em sentido amplo, como dor, capaz de advir a fatos sem nenhuma significação jurídico-normativa e de estar ausente na tipificação de agravo moral a certas pessoas, senão que, como noção objetiva, corresponde à só violação de algum dos chamados direitos da personalidade. (...) Dito doutro modo, nenhum direito subjetivo do autor sofreu lesão grave, passível de se qualificar como dano moral, ou extrapatrimonial, que este se não identifica com sentimento incômodo ou penoso que atos (...) possam desatar a pessoas de pouco ou muita suscetibilidade” (Apelação Cível nº 110.196-4/5-00, São Paulo, j. 30.04.2001)” (“apud” TJSP, AP 4019970-13.2013.8.26.0114, rel. Des. José Joaquim dos Santos, j. 22/8/2017).*

O prejuízo material será reparado e não se provou que da



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

momentânea indisponibilidade do dinheiro ou da demora ou resistência do réu em resolver a situação advieram graves e duradouras ofensas à dignidade do autor, em especial prejuízo a sustento próprio ou familiar ou inadimplemento com correlata restrição cadastral.

A atualização monetária e os juros de mora incidirão desta forma: a) antes da entrada em vigor da Lei 14.905/2024 (30/8/2024), incidirá exclusivamente a taxa SELIC conforme orientação firmada pelo STJ sobre o tema repetitivo 1.368: “O art. 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei n° 14.905/2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional.”; b) após a entrada em vigor da referida lei, a correção monetária será aplicada conforme variação do IPCA/IBGE e os juros de mora observarão a taxa SELIC, deduzido o IPCA (artigos 389, parágrafo único e 406, parágrafo 1º, ambos do CC).

Quanto ao Banco Inter, mantida a sucumbência recíproca, cada parte pagará metade de custas e despesas processuais. O réu pagará honorários advocatícios de 10% sobre o valor do proveito econômico obtido pelo autor, ao passo que o autor pagará honorários advocatícios de 11% sobre o valor do proveito econômico obtido pelo réu, correspondente à metade do prejuízo somada ao valor do pedido de reparação por dano moral, observada a gratuidade da justiça e considerada a majoração em grau recursal.

No tocante ao Nu Pagamento, majoro os honorários devidos pelo autor de 15% para 17% do valor da causa, observada a gratuidade da justiça.

Ante o exposto, dou parcial provimento ao recurso do réu e nego provimento ao recurso do autor.

**GUILHERME SANTINI TEODORO – relator.**