



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000038412**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003714-62.2025.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO INTER S/A, é apelado LINCOLN FRANÇA VARANDAS (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente), FERNANDO SASTRE REDONDO E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 2 de fevereiro de 2026.

**SPENCER ALMEIDA FERREIRA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº:** 52284  
**APELAÇÃO:** 1003714-62.2025.8.26.0005  
**COMARCA:** SÃO PAULO – F.R. V – S. MIGUEL PAULISTA (3ª VARA CÍVEL)  
**APTE.:** BANCO INTER S/A  
**APDO.:** LINCOLN FRANÇA VARANDAS  
**JUIZ 1º GRAU:** MIGUEL FERRARI JUNIOR

**DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO POR OMISSÃO NA SEGURANÇA. OPERAÇÕES DESTOANTES DO PERFIL DO CONSUMIDOR. RECURSO DESPROVIDO.**

I. Caso em exame

A sentença de primeira instância julgou procedente o pedido para **declarar a inexigibilidade** das operações fraudulentas realizadas em nome do autor, condenar o banco réu à **restituição das parcelas** decorrentes e ao pagamento de **R\$ 15.000,00 a título de danos morais**, além das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da condenação. O réu interpôs **Apelação Cível** buscando a reforma integral do julgado, sustentando a inexistência de falha na prestação de serviços por não ter concorrido para o golpe, alegando que as operações foram feitas com uso de senha pessoal, e pretendendo, subsidiariamente, o reconhecimento de culpa concorrente e a exclusão ou redução da condenação por danos morais.

II. Questão em discussão

2. Há duas questões em discussão: (i) saber se a instituição financeira possui responsabilidade civil objetiva por falha na prestação do serviço em razão da omissão em bloquear operações fraudulentas realizadas por terceiros com uso de cartão e senha, mas que destoam do perfil de consumo do correntista; (ii) saber se o evento ilícito (fraude bancária) e a falha no dever de cuidado da instituição financeira configuram dano moral in re ipsa, e se o quantum indenizatório arbitrado se mostra adequado e proporcional.

III. Razões de decidir

3. Aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor (CDC), estabelecendo a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pelos danos causados por defeitos relativos à prestação dos serviços, consoante o art. 14 do CDC.

4. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, porquanto tal

responsabilidade decorre do risco do empreendimento, nos termos do Recurso Especial Repetitivo n. 1.197.929/PR e da Súmula n. 479 do STJ

5. Resta configurada a falha na prestação de serviços por omissão no dever de segurança e vigilância da instituição financeira, a qual deixou de cumprir o dever de cuidado ao não monitorar, bloquear ou informar o correntista acerca de transações realizadas em elevados valores e em curto espaço de tempo, que destoavam manifestamente do seu perfil de consumo e que eram, portanto, suspeitas, afastando-se a alegação de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

6. O dano moral é manifesto (*in re ipsa*) e decorre do próprio fato ilícito (a fraude e a falha do sistema de segurança do banco), extrapolando o mero aborrecimento, notadamente diante da considerável redução patrimonial e da recusa da instituição financeira em resolver o problema administrativamente.

7. O quantum indenizatório de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) mostra-se comedido e proporcional à gravidade da conduta e aos danos sofridos, não comportando redução.

#### IV. Dispositivo e tese

8. Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

"[1. A falha na prestação de serviços por omissão do dever de segurança e vigilância da instituição financeira, que se abstém de bloquear ou alertar o correntista sobre operações fraudulentas, em valores e frequência manifestamente destoantes do perfil de consumo, configura fortuito interno e enseja a sua responsabilidade civil objetiva, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula n. 479 do STJ.] [2. A ocorrência de fraude bancária, somada à omissão da instituição financeira em seu dever de cuidado, configura dano moral *in re ipsa*, sendo o valor arbitrado mantido quando em observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.]"

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, caput e § 3º, II; CPC, art. 85, § 11, e art. 252 do RITJSP.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp n. 1.197.929/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24.08.2011; STJ, Súmula n. 479.

1.- A sentença de fls. 226/244, disponibilizada no Diário da Justiça Eletrônico de 25.09.2025, cujo relatório é adotado, julgou procedente o pedido para o fim de declarar a inexigibilidade das operações fraudulentas realizadas em nome do autor, bem como para condenar à restituição das parcelas decorrentes de tal contratação. Foi o réu, ainda, condenado ao pagamento de R\$ 15.000,00 a título de danos morais. Em razão da sucumbência experimentada, finalmente, foi a ré condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, mais honorários advocatícios no importe de 10% sobre o valor da condenação.

Apela o réu às fls. 248/264. Busca a reforma do julgado para que o pedido seja julgado improcedente. Sustenta a inexistência de má prestação de serviços pois não restou demonstrado que a apelante tenha concorrido de qualquer forma para o golpe mencionado pela apelada, sendo certo que as operações foram feitas com uso de senha pessoal. Pretende o reconhecimento de culpa concorrente em caso de manutenção da responsabilidade da apelante, com redução no valor da condenação. Assevera, ainda, que os danos morais não restaram demonstrados e devem ser excluídos do montante condenatório ou reduzido o valor arbitrado. Ao final, pede a reforma integral da sentença, reconhecendo-se a improcedência da ação, com a inversão do ônus sucumbencial.

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 270/281)

É o relatório.

2.- Não assiste razão ao réu.

As alegações trazidas nas razões recursais da parte requerida, na verdade, podem ser entendidas como reiteração daquelas matérias de direito e/ou de fato já resolvidas, razão pela qual é mesmo desnecessária qualquer modificação na fundamentação contida na sentença, inclusive em relação à preliminar de ilegitimidade passiva, cujos argumentos confundem-se com o mérito de suas alegações.

Ressalte-se, especificamente, que na hipótese dos autos, restou comprovado que o apelado foi vítima de fraude bancária.

O magistrado destacou na sentença de fls. 226/244 que :

“(…)

A responsabilidade da instituição financeira surge, contudo, no momento da realização das transações suspeitas. Com efeito, não obstante as operações financeiras sejam realizadas pelo fraudador mediante a utilização de cartão e senha fornecidos pelo próprio correntista, a instituição financeira não se exime de responsabilidade quando deixar de informar o correntista a respeito dessas mesmas transações, sobretudo quando elas destoarem do seu perfil de consumo.

De fato, responde por omissão a instituição financeira que se abstém de entrar em contato com o correntista ou mesmo de bloquear operações que evidentemente desbordam daquilo que se convencionou chamar de perfil de consumo, como no caso em voga em que foram realizadas diversas operações de crédito em curto espaço de tempo e em valores que superam substancialmente a média mensal de gastos da autora.

E a instituição financeira tem plenas condições de realizar este monitoramento, como de fato costuma fazer por meio de seu eficiente sistema digital.

Ainda que as transações não superem o limite de crédito estabelecido para o correntista, é intuitivo que algo de estranho está a ocorrer no caso de transações realizadas em vultosos valores e em curto espaço de tempo, em descompasso com aquilo que o correntista costuma praticar com o seu cartão bancário.

O Código de Defesa do Consumidor preconiza que o serviço é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera. E em se tratando de serviços bancários, é legítimo que se espere da instituição financeira a prestação de um serviço seguro no que tange às operações de crédito e débito realizadas com o cartão bancário, ainda que, como se disse, tenham sido realizadas com senha e cartão entregues pelo correntista em situação como a dos autos em que a autora fora vítima de uma fraude para a qual o réu não contribuiu.

Em suma, a instituição financeira não tem responsabilidade pela fraude em si mesma considerada; sua responsabilidade exsurge

crystalina, contudo, ao deixar de cumprir seu dever de cuidado, consistente no bloqueio de operações suspeitas, assim entendidas como aquelas que destoam do perfil de consumo do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

correntista, como no caso em tela, em que as operações foram realizadas em curto espaço de tempo e em valores substancialmente superiores à média das faturas anteriores.”

Com efeito, foram realizadas transações em elevado montante em um curto período de tempo e de uma única vez, conforme se vê, por exemplo, às fls. 22, destoantes do perfil do cliente, mas a parte ré nada fez para inibir. Aí reside a falha na prestação de serviços do réu e afasta a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

Embora o réu não pudesse evitar a ação criminosa, é relevante a omissão de sua parte ao não observar a movimentação fora do perfil do cliente e não realizar o bloqueio do cartão ou das operações de transferência, de forma a impedir tal transação.

Além disso, apesar de o Banco negar a sua responsabilidade pelo evento, não se desincumbiu de seu ônus probatório, restando devidamente comprovada nos autos a falha na prestação de serviços por sua parte.

Registre-se que, nos termos do art. 14 do CDC, responde objetivamente o fornecedor pelo vício do serviço, posto que os danos dele decorrentes são de sua inteira responsabilidade, esta que decorre do risco integral de sua atividade econômica, somente não respondendo quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, consoante dispõe o § 3º, inciso II, do artigo citado, o que não se verificou no presente caso.

O tema da responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços por fraudes praticadas por terceiros, já restou consolidada pelo C. STJ, no julgamento do Recurso Especial 1197929, julgado sob o rito previsto no art. 543-C do CPC/73 para os recursos repetitivos:

“RECURSO ESPECIAL - REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.”<sup>1</sup>

A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça dispõe que:

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 sentido do entendimento acima exposta, confira a jurisprudência desta Câmara:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. RESTITUIÇÃO DE QUANTIAS PAGAS E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Compras com cartão de crédito não reconhecidas pelo titular do cartão. A relação entre as partes é consumerista, aplicando-se as normas do CDC, conforme Súmula 297 do STJ. A responsabilidade do banco e da bandeira do cartão é objetiva, nos termos da Súmula 479 do STJ. A falha na prestação do serviço é configurada pela inércia do banco em cancelar ou bloquear o cartão após notificação de fraude, permitindo débitos indevidos por mais de um ano. Falha na prestação do serviço da instituição financeira. Responsabilidade solidária. Dever de indenizar reconhecido. Cabimento de restituição em dobro do indébito. Danos morais caracterizados. Dano in re ipsa. Valor fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação. Sentença de improcedência dos pedidos reformada para parcial procedência. RECURSO PROVIDO.

**(TJSP; Apelação Cível 1038925-79.2022.8.26.0001; Relator (a): Wilson Julio Zanluqui; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/10/2025; Data de Registro: 02/10/2025)**

"GOLPE DO DELIVERY". Fraude em transação através de cartão

<sup>1</sup> REsp 1197929/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, j. em 24/08/2011, DJe 12/09/2011.

de crédito. Consumidor. Operações realizadas que destoam do perfil da demandante, situação não detectada pelos sistemas de segurança bancário. Falha na prestação de serviços configurada. Responsabilidade objetiva da casa bancária. Fortuito interno.. Dicção do art. 14, do CDC e da Súmula 479 do STJ. Risco da atividade que deve ser suportado pelo fornecedor. Inexigibilidade do débito. Configurada. Dano moral *in re ipsa*. Caracterizado. Indenização devida pelo réu. Quantum fixado com observância aos princípios de razoabilidade e proporcionalidade. RECURSO DESPROVIDO do réu e RECURSO PROVIDO da autora.

**(TJSP; Apelação Cível 1041861-66.2025.8.26.0100; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 26ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/09/2025; Data de Registro: 22/09/2025)**

Na espécie, o dano moral é evidente e se comprova *in re ipsa*, ou seja, com a ocorrência do próprio fato ilícito.

A constatação da fraude e da falha no sistema de segurança do banco réu em detectar a incompatibilidade da operação com o perfil de consumo da autora, também enseja a indenização pelos danos morais decorrentes de tais eventos, que, na hipótese, são presumíveis ante as particularidades do caso.

Com efeito, o episódio relatado nos autos não se traduz como situação de mero aborrecimento. Este é passageiro e faz parte da vida diária das pessoas. Não maltrata o seu íntimo, a alma, como ocorre quando os fatos são extraordinários, singulares, como se revelaram os que serviram de fundamento ao pedido inicial.

O considerável valor das operações e a recusa do banco réu em todas as tentativas do consumidor de resolver o problema administrativamente, obrigaram o autor a desembolsar significativa quantia e a ser cobrado pelos valores contestados e não pagos, sofrendo relevante e injusta redução patrimonial, o que, indubitavelmente, agravou o sofrimento experimentado por quem se percebe vítima de fraude perpetrada por terceiro. Assim, entende este Relator que os danos morais



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fixados em quinze mil reais foram arbitrados de forma comedida, não comportando qualquer diminuição.

Nesse sentido, confira-se a jurisprudência deste Tribunal de Justiça:

RESPONSABILIDADE CIVIL. Golpe da troca de cartão. Transações realizadas por terceiro. Operações atípicas, em total desconhecimento com o perfil do requerente. Fraude configurada. Risco da atividade. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Falha no dever de vigilância e segurança às operações bancárias. Invalidez das compras realizadas. Necessária a restituição dos valores indevidamente descontados da conta corrente da autora. Dano moral in re ipsa. Configurado. Quantum fixado em observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. RECURSO da autora PROVIDO e RECURSO do réu DESPROVIDO.

*(TJSP; Apelação Cível 1006854-15.2022.8.26.0004; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/03/2023; Data de Registro: 02/03/2023)*

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de improcedência – Recurso da parte autora – Golpe da troca do cartão ocorrido fora do estabelecimento bancário – Transações fora do perfil do correntista, em curto espaço de tempo, não inibidas pelo banco réu – Falha na prestação de serviço caracterizada – Precedentes jurisprudenciais – Devida a indenização pelos danos materiais e morais causados – Sentença reformada para julgar a ação procedente – RECURSO PROVIDO.

*(TJSP; Apelação Cível 1014957-44.2021.8.26.0554; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/03/2023; Data de Registro: 22/03/2023)*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Desse modo, reconhecido o ato ilícito praticado pelo réu, de rigor a manutenção da sentença de procedência.

O Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, em vigor desde 4 de novembro de 2010, estabelece que:

Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente fundamentada, houver de mantê-la.

Assim, nos termos do art. 252 do Regimento Interno, ratifico a sentença, que fica mantida por seus próprios fundamentos.

Acrescente-se que, conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça<sup>2</sup>, o julgador não é obrigado a responder todas as questões invocadas pelas partes quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão. O julgador possui o dever de enfrentar apenas as questões capazes de infirmar (enfraquecer) a conclusão adotada na decisão recorrida.

Para fins de prequestionamento, enfatiza-se que toda matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada e que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Advirtam-se que eventual recurso a este acórdão estará sujeito ao disposto nos parágrafos 2º e 3º do art. 1.026 do Código de Processo Civil.

Por fim, cabível a majoração da verba honorária, conforme preconizado no artigo 85, § 11, do CPC, elevando-se os honorários devidos pelo apelante para 20% (vinte por cento) do valor da condenação.

3.- Ante o exposto, **nega-se provimento** ao recurso.

**SPENCER ALMEIDA FERREIRA**  
**Relator**

<sup>2</sup> STJ, 1ª Seção. EDcl no MS 21.315-DF, Rel. Min. Diva Malerbi (Desembargadora convocada do TRF da 3ª Região), julgado em 8/6/2016.