



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000265191

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005296-65.2025.8.26.0048, da Comarca de Atibaia, em que é apelante/apelado BANCO INTER S/A, é apelado/apelante YURI NOGUEIRA FONSECA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao recurso de apelação interposto pelo Banco Inter S/A e negaram provimento ao recurso de apelação adesivo interposto por Yuri Nogueira Fonseca.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA E FLÁVIO PINELLA HELAEHIL.

São Paulo, 25 de março de 2026.

REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto n.º 317 - AC

Apelação Cível n.º 1005296-65.2025.8.26.0048

Apelantes: Banco Inter S/A / Yuri Nogueira Fonseca

Apelados: Banco Inter S/A / Yuri Nogueira Fonseca

Origem: Comarca de Atibaia - 4ª Vara Cível

Juiz(a) Prolator(a): Jose Augusto Nardy Marzagao

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO. BANCÁRIO. PARCIAL PROVIMENTO. I. Caso em Exame 1. Recursos de apelação interpostos contra sentença que julgou procedente pedido de ação indenizatória, para fins de declarar a inexigibilidade de débitos e condenar o réu à restituição de valores e ao pagamento de indenização por danos morais. A parte requerida sustenta ausência de falha na prestação de serviço, alegando fato de terceiro e culpa exclusiva da vítima. A parte autora pleiteia majoração dos danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a responsabilidade do banco pela falha na prestação de serviços e (ii) avaliar a ocorrência de danos morais. III. Razões de Decidir 3. O banco não demonstrou cautela necessária nas transações contestadas, configurando falha na prestação de serviços. Contudo, a restituição de valores é indevida, pois o autor não pagou as compras impugnadas. 4. Não há comprovação de danos morais, pois o incômodo não extrapola a normalidade do cotidiano. IV. Dispositivo e Tese 5. Dá-se parcial provimento ao recurso do banco, para fins de reformar a sentença para julgar improcedentes os pedidos de restituição de valores e indenização por danos morais. Nega-se provimento ao recurso adesivo do autor. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco por falha na prestação de serviços não implica restituição de valores não pagos. 2. A ausência de prova de dano à dignidade pessoal afasta a indenização por danos morais.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 240/249, cujo relatório se adota, que, nos autos de ação indenizatória, julgou procedente o pedido, nos seguintes termos: “[...]Pelo exposto, e por tudo mais que dos autos consta, JULGO PROCEDENTE O PEDIDO, com fulcro na inteligência dos arts. 355, caput, inciso I, e 487, caput, inciso I, do CPC, para: (i) DECLARAR a inexigibilidade dos débitos relativos às transações realizadas em 18.05.2025 e 19.05.2025, no valor total de R\$ 3.962,25 (três mil, novecentos e sessenta e dois reais e vinte e cinco centavos); (ii)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

CONDENAR o réu a restituir ao autor o valor de R\$ 3.962,25 (três mil, novecentos e sessenta e dois reais e vinte e cinco centavos), atualizado pela tabela prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo, desde os desembolsos dos valores que compõem a totalização da quantia (Súmula 43, do STJ), acrescida de juros legais de acordo com a taxa legal, observando-se a metodologia e sua forma de aplicação definidas pelo Conselho Monetário Nacional e divulgadas pelo Banco Central do Brasil (art. 406, §2º, do CPC), a contar da citação (arts. 405 e 406, caput, ambos do CC), excluindo-se a correção monetária a partir de então e advertindo-se, desde já que, caso a taxa legal apresente resultado negativo, este será considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência (arts 406, §§1º a 3º, do CC); (iii) CONDENAR o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), atualizado pela tabela prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo, desde os desembolsos dos valores que compõem a totalização da quantia (Súmula 43, do STJ), acrescida de juros legais de acordo com a taxa legal, observando-se a metodologia e sua forma de aplicação definidas pelo Conselho Monetário Nacional e divulgadas pelo Banco Central do Brasil (art. 406, §2º, do CPC), a contar da citação (arts. 405 e 406, caput, ambos do CC), excluindo-se a correção monetária a partir de então e advertindo-se, desde já que, caso a taxa legal apresente resultado negativo, este será considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência (arts 406, §§1º a 3º, do CC); (iv) TORNAR definitiva a tutela de urgência anteriormente concedida. [...]”.

Inconformada, insurgiu-se a parte requerida (fls. 253/265). No mérito, sustentou, em apertada síntese, que não haveria ocorrido falha de prestação de serviço de sua parte, pois os danos descritos haveriam decorrido de fato exclusivo de terceiro e de culpa exclusiva da vítima, de modo que inexistiria dever de indenização diante da regularidade das transações questionadas. Ressalta ainda que o autor não teria adimplido com o pagamento das compras não reconhecidas, razão pela qual entende que seria indevida a condenação da ré na obrigação de restituir ao autor o valor de R\$ 3.962,25. Por fim, argumenta a inexistência de danos morais no caso em tela, ou, subsidiariamente, que seria devida a redução do *quantum* indenizatório. Diante dessas considerações, pretende que a r. sentença seja reformada integralmente, mediante o julgamento de improcedência dos pedidos iniciais. Subsidiariamente, que pugna-se para que seja reconhecida a improcedência da restituição dos danos materiais e a redução do valor arbitrado à título de danos morais.

A parte autora apresentou recurso adesivo (fls. 271/276). No mérito, sustentou a necessidade de majorações do valor fixado à título de danos extrapatrimoniais.

Houve contrarrazões (fls. 277/282 e 286/293).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Presente o pressuposto de admissibilidade recursal da tempestividade e regular o preparo do recurso interposto pelo banco, a ser despiciendo o preparo relativo ao recurso interposto pela parte autora, em razão da concessão dos benefícios da justiça gratuita. Os recursos são conhecidos e recebidos, admitindo-se os seus processamentos no efeito devolutivo.

Cuida-se de ação por meio da qual o autor pleiteou a declaração de inexigibilidade do débito impugnado e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos materiais e morais. Alegou que, em 18/05/2025, ao realizar uma compra com um vendedor ambulante, seu cartão haveria sido furtado e trocado por outro. Narrou que, logo após, teriam sido realizadas compras pelos supostos fraudadores, mediante uso da função crédito. Em sede de contestação, sustentou-se a ausência de falha na prestação do serviço, sob a alegação de que as transações teriam sido autenticadas, além da argumentação de que a comunicação realizada junto ao banco teria sido tardia.

No mérito, o recurso interposto pelo banco réu merece parcial provimento.

O sistema de responsabilização civil no ordenamento jurídico brasileiro se ramifica em duas principais espécies, quais sejam, a responsabilidade civil contratual ou negocial, que consiste no dever de reparar danos causados em razão do inadimplemento obrigacional, e a responsabilidade civil extracontratual ou aquiliana, assim compreendida como aquela em que a obrigação de reparar decorre de um ato ilícito. Nas lições de Carlos Roberto Gonçalves:

"Embora a consequência da infração ao dever legal e ao dever contratual seja a mesma (obrigação de ressarcir o prejuízo causado), o Código Civil brasileiro distinguiu as duas espécies de responsabilidade, acolhendo a teoria dualista e afastando a unitária, disciplinando a extracontratual nos arts. 186 e 187, sob o título "Dos atos ilícitos", complementando a regulamentação nos arts. 927 e s., e a contratual, como consequência da inexecução das obrigações, nos arts. 389, 395 e s., omitindo qualquer referência diferenciadora. No entanto, algumas diferenças

podem ser apontadas: a) A primeira, e talvez mais significativa, diz respeito ao ônus da prova. Na responsabilidade contratual, o inadimplemento presume-se culposo. O credor lesado encontra-se em posição mais favorável, pois só está obrigado a demonstrar que a prestação foi descumprida, sendo presumida a culpa do inadimplente (caso do passageiro de um ônibus que fica ferido em colisão deste com outro veículo, por ser contratual (contrato de adesão) a responsabilidade do transportador, que assume, ao vender a passagem, a obrigação de transportar o passageiro são e salvo (cláusula de incolumidade) a seu destino); na extracontratual, ao lesado incumbe o ônus de provar culpa ou dolo do causador do dano (caso do pedestre, que é atropelado por um veículo e tem o ônus de provar a imprudência do condutor). b) A contratual tem origem na convenção, enquanto a extracontratual a tem na inobservância do dever genérico de não lesar a outrem (neminem laedere). c) A capacidade sofre limitações no terreno da responsabilidade contratual, sendo mais ampla no campo da extracontratual. Com efeito, os atos ilícitos podem ser perpetrados por amentais e por menores e podem gerar o dano indenizável, ao passo que somente as pessoas plenamente capazes são suscetíveis de celebrar convenções válidas. d) No tocante à gradação da culpa, a falta se apuraria de maneira mais rigorosa na responsabilidade delitual, enquanto na responsabilidade contratual ela variaria de intensidade de conformidade com os diferentes casos, sem contudo alcançar aqueles extremos a que se pudesse chegar na hipótese da culpa aquiliana, em que vige o princípio do in lege Aquilia et levissima culpa venit. No setor da responsabilidade contratual, a culpa obedece a um certo escalonamento, de conformidade com os diferentes casos em que ela se configure, ao passo que, na delitual, ela iria mais longe, alcançando a falta levíssima. (Direito civil brasileiro, volume 2: teoria geral das obrigações / Carlos Roberto Gonçalves. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, fls. 363/364).

Ademais, estabelecem os artigos 927 e 186 do Código Civil que todo aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito, e fica obrigado a repará-lo. No caso em apreço, por se tratar de uma relação de consumo, incide à espécie a normativa atinente à responsabilidade por fato do produto ou serviço, mormente o artigo 14 deste diploma, que prevê que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sobre sua fruição e riscos.

Nesta senda, o Código de Processo Civil, em seu artigo 373, efetuou a distribuição legal dos ônus da prova, e, com isso, determinou que incumbe ao autor a prova do fato constitutivo do seu direito, e ao réu a prova dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor. Então, no caso vertente, com lastro no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, cabia à parte autora o ônus de provar que teriam sido preenchidos os requisitos para a responsabilização civil da parte ré, isto é, que esta teria praticado conduta defeituosa e, com ela, lhe causado danos, e, por outro lado, incumbiria à ré o ônus de provar eventuais fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da parte autora, como a eventual presença de excludentes da ilicitude ou do nexo de causalidade.

As instituições financeiras atuam no âmbito na exploração do domínio econômico, e nesta linha podem, evidentemente sob regulamentação do Banco Central do Brasil, optar por implantar métodos modernos de movimentação bancária, e inclusive de contratação de serviços desta ordem, mediante assunção dos riscos inerentes, mormente ao eventualmente manterem sob seu exclusivo talante o objeto da prova, na medida em que os usuários não têm acesso ao sistema. Neste campo, os usuários se valem de informações disponibilizadas pelo banco, de modo que cabe à instituição financeira a comprovação de sua ocorrência. Portanto, muitas das operações bancárias que se distanciam daquelas usualmente celebradas pelo usuário estão sob o crivo da cabal comprovação pelo banco, que pode exponenciar os meios de controle de suas operações, ao exigir a identificação do usuário ou qualquer outro protocolo que entenda necessário, exatamente pela assunção da responsabilidade pelos bancos, no intento de propiciarem elevação de sua eficiência no mercado, mas frequentemente mediante desprezo de certa segurança neste campo. Por conseguinte, se trata de caminho lícito e aberto aos bancos. A opção, outrossim, do sistema digital, ainda que evidentemente por meio de acordo com o usuário, enfeixa ampliação da responsabilidade das instituições financeiras, que enveredam por novo modelo de negócio por conta e risco próprios.

Não se desconhece o entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça, para o qual a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista:

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COBRANÇA. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS. UTILIZAÇÃO DE

SENHA PESSOAL DA VÍTIMA. CULPA EXCLUSIVA CONFIGURADA. REEXAME DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO. INCIDÊNCIA DAS SÚMULAS NS. 7 E 83 DO STJ. AGRAVO CONHECIDO PARA NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO ESPECIAL. 1. A responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista. 2. Na espécie, o Tribunal de origem, à luz da prova dos autos, afastou a responsabilidade da instituição financeira pela falha na prestação do serviço ante a ausência de nexo causal e configuração de culpa exclusiva da vítima. 3. Modificar o entendimento a que chegou o Tribunal de origem e concluir pela responsabilidade da instituição financeira requer, necessariamente, o reexame de fatos e provas, o que é vedado ao STJ, em recurso especial, por esbarrar no óbice da Súmula n. 7/STJ. 4. Agravo conhecido para negar provimento ao recurso especial. (AREsp n. 2.976.768/SC, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 15/9/2025, DJEN de 24/9/2025)

No entanto, tal ordem de raciocínio não se compadece com o quadro de sinistro devidamente comunicado ao banco. Isso porque, mediante detida análise dos autos, verifica-se demonstrado o defeito na prestação dos serviços bancários prestados pelo banco, na medida em que, em desconformidade com as normas legais e regulamentares que incidem sobre sua atividade, permitiu a realização de transações em nome da parte autora, sem demonstrar a cautela exigida em operações pela via digital. Na espécie, incumbia ao banco demonstrar que haveria se valido das cautelas necessárias para permitir as movimentações em voga em nome da parte autora, no sentido de demonstrar que as operações realizadas se enquadravam em seu perfil de consumo. Nesse ponto, insta salientar que o ônus da prova em relação a tal fato incumbia ao banco, nos termos do artigo 373, § 1º do Código de Processo Civil, tendo em vista que é ele o responsável pela arquitetura digital de definição dos critérios e produção dos perfis utilizados pra fazer a segurança das operações realizadas pelas vias digitais. Dessa forma, é patente a falha na prestação dos seus serviços e a procedência dos pedidos vazados na exordial. Ressalte-se que esta conclusão se coaduna com a Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça e está em conformidade com a ratio do Enunciado nº 13 da Seção de Direito Privado do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

Súmula 479. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Enunciado nº 13 No “golpe do motoboy”, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial. Danos materiais No tocante aos danos materiais, prescreve o artigo 944 do Código Civil que a indenização mede-se pela extensão do dano.

Nesta toada, há que se frisar, ainda, que o caso em comento se cuida de fortuito interno, na medida em que a falta de precaução pelo banco corroborou em prol da superveniência do sinistro relativo às operações realizadas. Revela-se exigível do banco que não conclua operações flagrantemente incompatíveis com as corriqueiras e bem como que, acaso tal quadro não se afigure, que uma vez alertado, proveja a suspensão da inserção dos lançamentos, ao menos no plano inicial, para a devida apuração de sua subsistência; na hipótese, verifica-se, por fim, que o autor noticiou o ocorrido, munido de boletim de ocorrência, o que seria suficiente a impedir o prosseguimento das operações, à míngua de fatos que subtraíssem a legitimidade da conduta do autor.

Por conseguinte, no caso em apreço, extrai-se dos autos que foi correta a declaração de inexigibilidade dos débitos relativos às transações realizadas em 18.05.2025 e 19.05.2025, no valor total de R\$ 3.962,25. Contudo, a r. sentença merece reforma no que concerne à condenação do banco requerido na obrigação de restituir ao autor o valor de R\$3.962,25. Importante observar que na petição inicial o requerente narra que: “*Sem ter recursos suficientes para quitar a fatura integral com as compras que não reconhece, o autor realizou pagamento parcial da fatura, apenas com as compras que por ele foram realizadas*”. Nesse sentido, foi proferida nos autos decisão de deferimento da tutela antecipada, para fins de determinar a suspensão da exigibilidade das despesas impugnadas na exordial. Diante desse cenário, percebe-se que a parte autora não pagou os valores



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

referentes às compras contestadas. Imperioso, portanto, reformar a sentença no que concerne à condenação do banco réu ao pagamento da restituição de valores que não foram efetivamente pagos pelo consumidor.

No tocante ao pedido de condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos morais, melhor sorte não assiste ao autor. No caso em tela, a partir da narrativa constante da petição inicial, não se vislumbra um dos pressupostos da responsabilização civil em questão, qual seja, o prejuízo à esfera da dignidade pessoal do consumidor, no campo reputacional ou íntimo, de seu âmago. De fato, os danos morais consistem nas graves lesões a direitos da personalidade e não há, nos autos, prova cabal acerca da sua ocorrência. A demora em obter do banco as providências necessárias, por mais que gere situação incômoda e estressante, não acarreta, por si só, danos morais. Inegável o desgaste ocasionado pelas tentativas extrajudiciais de solução da controvérsia. Não constitui, porém, dissabor que extrapole de maneira nítida a normalidade do cotidiano. Note-se que o mero inadimplemento contratual não enseja, por si só, a reparação por danos morais, tendo em vista que imprescindível, para tanto, efetiva violação aos direitos que emanam da dignidade da pessoa. Portanto, resta improcedente o pleito de indenização por danos morais, uma vez que se conclui pela inoccorrência do dano.

Diante do exposto, **dá-se parcial provimento** ao recurso de apelação interposto pelo Banco Inter S/A e **nega-se provimento** ao recurso de apelação adesivo interposto por Yuri Nogueira Fonseca, para fins de reformar parcialmente a r. sentença e julgar improcedentes os pedido de condenação da requerida ao pagamento de indenização por dano moral e de restituição dos valores referentes às compras impugnadas, com a manutenção dos demais termos da decisão recorrida. Em atenção à tese firmada pelo C. Superior Tribunal de Justiça no julgamento do Tema n.º 1.059, não se majoram os honorários advocatícios sucumbenciais fixados na origem, em razão do parcial provimento do recurso.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, a oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas n.º 211 do Superior Tribunal de Justiça e n.º 282 do Supremo Tribunal Federal). Ressalta-se que, se manifestamente protelatórios os eventuais embargos opostos, o embargante será condenado a pagar ao embargado multa não excedente a dois por cento sobre o valor atualizado da causa, ex vi do disposto no artigo 1.026, § 2º, do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Código de Processo Civil.

REGIS DE CASTILHO

Relator