



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000264939

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009390-87.2025.8.26.0361, da Comarca de Mogi das Cruzes, em que é apelante ISABEL CASA NOVA DE CAMPOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO INTER SA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 25 de março de 2026.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



JL - JV

Voto nº 19452

Apelação nº 1009390-87.2025.8.26.0361

Apelante: Isabel Casa Nova de Campos

Apelado: Banco Inter S.A.

Origem: Foro de Mogi das Cruzes – 3ª Vara Cível

Juiz prolator: Fabricio Henrique Canelas

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. TRANSAÇÃO BANCÁRIA NÃO RECONHECIDA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. IMPROCEDÊNCIA MANTIDA.

I. Caso em exame

Recurso de apelação interposto contra sentença que julgou improcedente ação de repetição de indébito cumulada com indenização por danos morais e materiais, proposta por correntista que alegou ter sido vítima de furto de aparelho celular, com subsequente transferência bancária via PIX não autorizada. Pretensão de restituição em dobro do valor transferido e compensação por danos morais.

II. Questão em discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar: (i) se houve falha na prestação de serviços bancários que justifique a responsabilização objetiva da instituição financeira; (ii) se a transação impugnada configura fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ; (iii) se há elementos que comprovem a culpa exclusiva do consumidor, aptos a afastar a responsabilidade do banco réu.

III. Razões de decidir

3. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, conforme Súmula 297 do STJ.

A transação contestada foi realizada por meio de aparelho celular com uso de credenciais válidas, sem evidência de fraude sistêmica ou falha nos mecanismos de segurança da instituição financeira.

Ausência de comunicação tempestiva do furto ao banco, tendo a parte autora registrado protocolos de atendimento apenas dez dias após o evento e formalizado contestação da transação somente duas semanas depois.

Configuração de culpa exclusiva do consumidor, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC, afastando a responsabilidade objetiva da instituição financeira.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Jurisprudência consolidada do TJSP no sentido de que, ausente falha na prestação de serviço e configurada a ausência de comunicação tempestiva à instituição financeira, não há dever de indenizar.

IV. Dispositivo e tese
8. Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

A inexistência de falha na prestação de serviços bancários e a culpa exclusiva do consumidor afastam a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

A ausência de comunicação tempestiva do furto à instituição financeira inviabiliza a adoção de medidas preventivas, configurando culpa exclusiva do consumidor.

Vistos.

A r. sentença (fls. 135/138), cujo relatório adoto, JULGOU IMPROCEDENTES os pedidos que ISABEL CASA NOVA DE CAMPOS formulou em face de BANCO INTER S.A., nos seguintes termos:

“Ante o exposto, julgo improcedente a ação. Sucumbente, condeno a autora a pagar custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em R\$ 5.992,22 (item 4.1 da tabela de honorários da OAB/SP), na forma do artigo 85, §8º-A, do Código de Processo Civil. Aplica-se ao sucumbente beneficiário da justiça gratuita, o disposto no art. 98, §3º, do CPC.”

Inconformada, recorre a parte autora (fls. 141/147), aduzindo, em síntese, que: 1) a r. sentença violou o Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, ao não reconhecer a responsabilidade objetiva da instituição financeira; 2) houve equívoco ao fundamentar a improcedência no fato de a parte autora utilizar o sistema PIX com habitualidade, vez que a mera utilização regular do serviço não legitima transferência fraudulenta para pessoa desconhecida; 3)

a r. sentença exigiu prova diabólica ou impossível ao penalizar a parte autora por não apresentar protocolo de atendimento do dia exato do furto, desconsiderando que o aparelho celular furtado era o instrumento necessário para contatar o banco digital; 4) o Boletim de Ocorrência goza de fé pública e comprova que o furto antecedeu a fraude, sendo clara a cronologia dos fatos; 5) deveria ter sido aplicada a inversão do ônus da prova, cabendo ao banco demonstrar que seu sistema de segurança é infalível; 6) a ausência de juntada pelo banco dos registros de logs de acesso, endereço IP, geolocalização e identificação do aparelho utilizado na transação gera presunção de veracidade das alegações da parte autora; 7) restou configurado dano moral *in re ipsa*, aplicando-se a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. Pugna pelo provimento do recurso para reforma integral da r. sentença.

O recurso é tempestivo e dispensado o preparo

Contrarrazões às fls. 151/170, alegando, em suma, que restou configurada a culpa exclusiva da consumidora e de terceiros.

É O RELATÓRIO.

Cuidam os autos de “*Ação de repetição de indébito c/c indenização por danos morais e materiais*”.

Narra a exordial que a parte autora em 16/06/2024 foi vítima de furto de seu aparelho celular e cartão do banco réu na cidade de Bertioga/SP. Sustentou que imediatamente após o ocorrido entrou em contato com a instituição financeira para solicitar o bloqueio de sua conta e cartão. Narrou que, não obstante a comunicação, no dia 17/06/2024 foi realizada transferência via PIX no valor de R\$ 607,36 para pessoa identificada como Letícia Santos. Informou que registrou Boletim de Ocorrência em 18/06/2024 e, após constatar a transferência indevida, lavrou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

novo Boletim de Ocorrência por estelionato em 01/07/2024. Relatou tentativas de solução administrativa, com registro dos protocolos nº 240627162867611 (27/06/2024) e nº 24062616269558 (26/06/2024), além de contestação formalizada pelo aplicativo do banco em 01/07/2024, sem êxito.

Requeru a concessão da gratuidade da justiça, a restituição em dobro da quantia de R\$ 607,36, totalizando R\$ 1.214,72, indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00 e inversão do ônus da prova.

Em contestação (fls. 62/80), a parte ré arguiu, em sede preliminar, ilegitimidade passiva, sustentando culpa exclusiva do consumidor e de terceiros. No mérito, alegou ausência de comunicação tempestiva do furto à instituição financeira, destacando que os primeiros protocolos de atendimento foram registrados apenas em 26/06/2024 e 27/06/2024, mais de dez dias após o evento narrado. Ressaltou que o primeiro Boletim de Ocorrência foi lavrado em 18/06/2024, dois dias após o furto e um dia após a transferência questionada. Aduziu que a contestação da transação via PIX somente foi formalizada em 01/07/2024. Destacou que no mesmo dia da operação impugnada (17/06/2024), a conta registrou outro PIX no valor de R\$ 18,00 para Tais Casa Nova de Oliveira, pessoa que aparenta ser familiar da parte autora, evidenciando uso regular do aplicativo com credenciais válidas. Sustentou a inaplicabilidade da repetição em dobro por ausência de má-fé e a inexistência de dano moral indenizável.

Em réplica (fls. 122/128), a parte autora pugnou pela rejeição das preliminares, sustentando a responsabilidade objetiva da instituição financeira. Reiterou os pedidos iniciais.

As partes foram intimadas para especificação de provas (fls. 129), tendo ambas pedido o julgamento antecipado do feito (fls.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

132 e fls. 133/134).

Sobreveio, então, a r. sentença antecipada de mérito, ora apelada.

Pois bem.

Em regra, os contratos bancários submetem-se à disciplina do Código de Defesa do Consumidor, nos moldes do artigo 3º, parágrafo 2º, da Lei n.º 8.078/90, conforme posicionamento já sumulado pelo Superior Tribunal de Justiça, sob o número 297: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Não se olvide a existência de diversos golpes perpetrados contra consumidores bancários. Todavia, no caso dos autos entendo que houve culpa exclusiva da vítima, aplicando-se artigo 14, §3º, II, do CDC:

"Art. 14. 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 sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela

adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”

No caso dos autos, consta que a transação contestada, no valor de R\$ 607,36, em favor de Letícia Santos, foi realizada por meio de aparelho celular com uso de credenciais válidas da correntista.

Ademais, os documentos acostados aos autos demonstram que, no mesmo dia da transação questionada (17/06/2024), a conta da parte autora foi utilizada para realizar outro PIX no valor de R\$ 18,00 para Tais Casa Nova de Oliveira, pessoa que, pelo sobrenome, aparenta ser familiar da parte autora, operação não impugnada, evidenciando que o aplicativo estava em pleno funcionamento e sendo utilizado regularmente.

Ademais, observo que a parte autora, embora alegue ter comunicado imediatamente o furto ao banco, não demonstrou nos autos o protocolo de tal atendimento. Os protocolos informados às fls. 16 e 17 são dos dias 26/06/2024 e 27/06/2024, respectivamente, ou seja, mais de dez dias após o suposto furto. A contestação da transferência via PIX somente foi formalizada em 01/07/2024, cerca de duas semanas após a transação impugnada.

Destaque-se que o primeiro Boletim de Ocorrência foi lavrado apenas em 18/06/2024, dois dias após o furto e um dia após a transferência questionada, circunstância que, por si só, já afasta a alegação de imediata diligência.

Nos termos da Súmula 479 do C. Superior Tribunal



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de Justiça, “*as instituições financeiras respondem **objetivamente** pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias*”; dessa forma, é irrelevante se agiu ou não com culpa, cabendo somente sua não responsabilização se houver prova de culpa exclusiva do consumidor, o que ocorreu.

Nesse sentido:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. FALSA CENTRAL. PIX. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame Recurso de apelação interposto por Priscila Morais Lopes contra sentença que julgou improcedente pedido de reparação de danos materiais e morais em ação contra NU Pagamentos S/A. A autora alega ter sido vítima de golpe ao realizar transferência via PIX após contato fraudulento, pleiteando indenização por danos materiais de R\$ 909,73 e danos morais de R\$ 10.000,00. II. Questão em Discussão 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 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. **A transferência foi realizada pela própria apelante, sem indícios de vazamento de dados sigilosos pelo banco, configurando culpa exclusiva do consumidor, conforme art. 14, § 3º, II, do CDC.** IV. Dispositivo e Tese Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A inexistência de falha na prestação de serviços bancários e a culpa exclusiva do consumidor afastam a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade objetiva da instituição financeira.
Legislação Citada: CDC, art. 14, § 3º, II. Jurisprudência
Citada: TJSP, Apelação Cível
1153402-75.2023.8.26.0100, Rel. Ernani Desco Filho, 18ª
Câmara de Direito Privado, j. 19/12/2024. TJSP,
Apelação Cível 1181046-90.2023.8.26.0100, Rel. Lidia
Regina Rodrigues Monteiro Cabrini, 20ª Câmara de
Direito Privado, j. 31/10/2024. TJSP, Apelação Cível
1001398-60.2021.8.26.0185, Rel. Luis Carlos de Barros,
20ª Câmara de Direito Privado, j. 12/05/2022. (TJSP;
Apelação Cível 1000981-62.2024.8.26.0651; Relator
(a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão
Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de
Valparaíso - 1ª Vara; Data do Julgamento: 25/06/2025;
Data de Registro: 25/06/2025)

Assim, nada há que se modificar na r. sentença.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente votados ao prequestionamento, tenho por **expressamente prequestionada**, nesta instância toda matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Na hipótese de oposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, fica registrado que o seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que, nessa espécie de recurso, não cabe sustentação oral.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, **aplicar-se-á a multa** prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos da fundamentação supra.

Majoro os honorários advocatícios em 10% sobre o valor já fixado, observado o benefício da justiça gratuita.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS
RELATORA