



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000077050

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009919-74.2024.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante BANCO INTER S/A, é apelado LIVRE ESCOLHA SAÚDE LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO 1009919-74.2024.8.26.0577

APELANTE: BANCO INTER S.A.

APELADA: LIVRE ESCOLHA SAÚDE LTDA

ORIGEM: COMARCA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS - 5ª VARA CÍVEL

JUIZ(A) DE DIREITO: DR(A). MARCELA MENDONÇA DE OLIVEIRA

VOTO 4624

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO, INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DO BANCO RÉU DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

Recurso de apelação interposto contra a sentença que condenou a parte ré a pagar à parte autora R\$ 19.500,00, corrigidos e acrescidos de juros, devido a golpe de falsa central de atendimento que resultou em transferências fraudulentas.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em apurar (i) ilegitimidade passiva do réu, (ii) nulidade da sentença por cerceamento de defesa, (iii) inexistência de falha no serviço prestado, e (iv) culpa exclusiva da vítima.

III. Razões de Decidir

3. A preliminar de ilegitimidade passiva não prospera, pois a teoria da asserção confirma a correta indicação do polo passivo.

4. Não há cerceamento de defesa, pois as provas nos autos são suficientes para o julgamento, conforme artigos 370 e 355 do CPC.

5. As operações realizadas têm apenas 1 segundo de diferença entre si, a indicar falha na segurança do banco: o primeiro Pix, de R\$ 9.500,00, foi às 17:52:40 horas; e o segundo Pix, de R\$ 10.000,00, às 17:52:41 horas. O contexto indica a ocorrência de fraude e falta de cuidados do réu para com as operações.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por fraudes, conforme Súmula 479 do STJ. 2. A responsabilidade objetiva decorre do risco da atividade, não havendo excludentes de responsabilidade. 3. O contexto indica a ocorrência de fraude. Os Pix de alto valor foram sequenciais, no mesmo dia (27/12/2023), e com apenas 1 segundo de diferença entre si: R\$ 9.500,00,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

às 17:52:40 horas; e R\$ 10.000,00, às 17:52:41 horas.

Legislação Citada:

Código Civil, art. 389, parágrafo único; art. 406, §1º.

Código de Defesa do Consumidor, art. 14.

Código de Processo Civil, art. 370; art. 355; art. 85, §11.

Jurisprudência Citada:

STJ, REsp nº 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24.08.2011.

TJSP, Apelação Cível 1069754-03.2023.8.26.0100, Rel. Ricardo Pereira Junior, j. 11.09.2024.

TJSP, Apelação Cível 1000860-95.2024.8.26.0372, Rel. Daniela Menegatti Milano, j. 03.06.2025.

TJSP, Apelação Cível 1015423-89.2024.8.26.0309, Rel. Alexandre David Malfatti, j. 09.05.2025.

TJSP, Apelação Cível 1012630-57.2023.8.26.0037, Rel. Roberto Mac Cracken, j. 27.03.2024.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **BANCO INTER S.A.**, contra a r. sentença de fls. 298/304, cujo relatório se adota, na ação de indenização por danos materiais e morais, ajuizada por **LIVRE ESCOLHA SAÚDE LTDA**, que julgou a demanda dos seguintes termos:

"Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos iniciais, para CONDENAR a parte ré a pagar à parte autora a quantia de R\$ 19.500,00, corrigida monetariamente pela tabela do Tribunal de Justiça desde a data das transferências realizadas e acrescida de juros moratórios de 1% ao mês, contado da citação, calculados até 29/08/2024.

A partir de 30/08/2024, salvo disposição contratual em contrário, serão observados os seguintes parâmetros, em consonância com as alterações do Código Civil (art.389, parágrafo único. E art. 406, §1º) promovidas pela Lei nº 14.905/24: correção monetária pelo IPCA; juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre taxa SELIC e IPCA, calculada mensalmente pelo banco Central, conforme Resolução nº 5.171/2024).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em consequência, JULGO EXTINTO o processo, com resolução do mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do CPC.

Sucumbente reciprocamente, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios do patrono da parte contrária, que fixo em 10% do valor da condenação."

Sustenta o banco réu, em síntese, nulidade da sentença por ilegitimidade passiva, alegando que seria necessário o chamamento ao processo do beneficiário das transações; cerceamento de defesa, pois seria necessária a produção de provas; inexistência de falha no serviço prestado; culpa exclusiva da vítima; fortuito externo.

Contrarrrazões apresentadas (fls. 338/347).

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Inicialmente, a preliminar de ilegitimidade não merece prosperar, vez que se aplica a teoria da asserção na análise das condições da ação. Desse modo, pela narrativa da parte autora na exordial, verifica-se que a indicação do polo passivo é correta, sendo desnecessário o chamamento ao processo. Ademais, essa questão se confunde com o próprio mérito, e com ele será analisada.

Além disso, afasta-se a preliminar de cerceamento de defesa arguida pelo apelante, uma vez que as provas constantes nos autos são suficientes para a solução do litígio.

Conforme o artigo 370 do CPC, cabe ao juiz, de ofício ou a requerimento das partes, determinar as provas que reputar necessárias ao julgamento do mérito, sendo possível que o magistrado indefira as diligências inúteis ou meramente protelatórias.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Quanto ao julgamento antecipado, é certo que, na forma do artigo 355, caput e inciso I, do mesmo código, é facultado ao juiz julgar antecipadamente o pedido quando não houver necessidade de produção de outras provas.

Na hipótese, o conjunto probatório evidencia a desnecessidade de dilação probatória, inexistindo, pois, cerceamento de defesa.

Cuida-se do golpe de falsa central de atendimento, em que estelionatários se passam por funcionários de instituições financeiras, com o objetivo de ganhar a confiança e obter vantagens dos correntistas.

A inicial narra que a autora, através do aplicativo do banco, fez um requerimento solicitando um empréstimo para Capital de Giro (fls. 2). No mesmo dia, após receber a informação de que alguém da equipe do banco entraria em contato para dar continuidade no processo de contratação, a autora recebeu mensagem no WhatsApp para dar andamento à operação (fls. 68/89).

Em 19/12/2023, recebeu a minuta de contrato de mútuo para análise; e, após alguns dias, recebeu link para assiná-lo digitalmente (fls. 4). Ao clicar no link, seu celular foi infectado por um vírus, e foram feitos 2 pix da conta corrente da autora (fls. 90/91).

Foi lavrado boletim de ocorrência e realizada impugnação administrativa (fls. 92/101; 109/110).

O réu contestou a demanda, defendeu a regularidade das operações e juntou documentos.

Sobreveio sentença de parcial procedência para condenar a ré a pagar a quantia de R\$ 19.500,00 à autora.

Somente o banco réu apelou.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cinge-se o recurso a analisar a ilegitimidade passiva, a nulidade da sentença por cerceamento de defesa, a existência de falha no serviço prestado e consequente responsabilidade do réu pelo prejuízo financeiro da autora.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

É certo que em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança que garantam a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes.

O fornecedor do serviço, no caso, só não será responsabilizado quando demonstrar que não houve defeito na prestação do serviço ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

O réu é instituição que possui mais meios técnicos, jurídicos e econômicos para demonstrar a regularidade das operações.

Isto porque tornou-se uma prática comum a deflagração de golpes por meliantes que, valendo-se de dados pessoais de terceiros, logram sucesso em entabular contratos de toda a espécie, fazendo de vítimas não só a pessoa física, mas também as instituições financeiras que foram ludibriadas por ocasião da captação documental. O contato do estelionatário, após o pedido de capital de giro ao réu, indica a ocorrência de fraude, diante do vazamento de dados.

Ainda, a instituição financeira deveria ter considerado o perfil usual de consumo da autora antes de autorizar os 2 (dois) Pix fraudulentos. Afinal, foram operações sequenciais, realizadas no mesmo dia (27/12/2023), com apenas 1(um) segundo de diferença: Pix de R\$ 9.500,00, às 17:52:40 horas; e Pix de R\$ 10.000,00, às 17:52:41 horas (fls. 273/277).

Esse contexto fático com operações bancárias incomuns deveria ter alertado os sistemas de segurança do Banco, o que não aconteceu, revelando falta de cuidados.

Evidenciada, pois, a responsabilidade objetiva da instituição financeira, decorrente do risco da atividade, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, até porque não presentes as excludentes previstas no § 3º que cuidam da inexistência do defeito e de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Ainda, confira-se o disposto na Súmula 479, do Colendo 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”.

Quanto à responsabilidade da instituição financeira e seus prepostos em casos de fraudes praticados por terceiros, decidiu o C. Superior Tribunal de Justiça em sede de recurso especial representativo de controvérsia, com a seguinte ementa:

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 como fortuito interno.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

2. Recurso especial provido.

(REsp n. 1.199.782/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011.)

Como bem explicita a sentença (fls. 298/304):

“ De fato, é incontroverso que a autora caiu em um golpe, clicando em um link que acreditou ter sido enviado por um funcionário do banco réu

Embora tenha restado claro que, com essa ação, também colaborou para a concretização da fraude, não se pode ignorar que, no caso em tela, a fraude se iniciou através de um primeiro contato feito com os canais reais de atendimento do banco réu, quando a autora solicitou o empréstimo e foi informada de que um atendente retornaria para prosseguimento do atendimento.

Vale dizer, primeiro a autora procurou o banco, na sequência o fraudador entrou em contato afirmando ser funcionário do requerido. Essa pessoa enviou o link para, supostamente, a autora acessar o contrato e assiná-lo.

O fraudador teve acesso a informações privilegiadas que se encontravam em poder do requerido como os dados específicos da contratação que somente o sistema do réu deveria possuir, o que sustenta a tese de falha na proteção dos dados.

Disso se conclui que, a despeito de a requerente ter concorrido com a prática da fraude que a vitimou, incontestemente que a fraude se iniciou no âmbito interno da atuação do banco réu; e neste caso, evidentemente que tem responsabilidade pelo ocorrido, tal qual assentado na Súmula 479/STJ, que 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”.

Assim, de rigor a condenação do requerido a restituir a quantia desembolsada pela autora”.

Nesse sentido, julgado deste Tribunal:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM RESTITUIÇÃO EM DOBRO E DANOS MORAIS. TRANSAÇÕES EFETUADAS COM USO DA SENHA PELO AUTOR. Responsabilidade objetiva DO BANCO por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). DADOS SIGILOSOS QUE FORAM OBTIDOS POR FRAUDADORES. FALHA NA SEGURANÇA. Condenação do réu a restituir AO autor os valores referentes às transações fraudulentas. Dano moral configurado. Manutenção da indenização fixada em R\$ 10.000,00. APELO DO AUTOR. CONDUTA DO BANCO RÉU não CONSTITUI VIOLAÇÃO À BOA-FÉ OBJETIVA. DEVOLUÇÃO SIMPLES DOS VALORES. INCIDÊNCIA DA CORREÇÃO MONETÁRIA A PARTIR DO EVENTO DANOSO E JUROS DE MORA DESDE A CITAÇÃO POR SE TRATAR DE RELAÇÃO CONTRATUAL. SENTENÇA PARCIAL PROCEDÊNCIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA. APELO DO BANCO RÉU. RECURSOS DESPROVIDOS. SENTENÇA MANTIDA. (TJSP; Apelação Cível 1069754-03.2023.8.26.0100; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 45ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/09/2024; Data de Registro: 11/09/2024)

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais – Sentença de parcial procedência – Inconformismo do réu. I. Legitimidade passiva da instituição financeira evidenciada. Legitimidade verificada em confronto com a descrição dos fatos na petição inicial. Teoria da asserção. II. Golpe da Falsa Central Telefônica. Fraude perpetrada por terceiros que lograram contatar a autora para convencê-la a realizar contratação de empréstimo e de transferência

via pix, a pretexto de evitar êxito de fraude perpetrada por terceiros - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Falha na segurança interna do banco caracterizada, diante da existência de indícios de vazamento indevido de dados pessoais e bancários da autora. Transações impugnadas que destoam do padrão de consumo da autora, além de ostentar perfil fraudulento. Ausência de culpa exclusiva da vítima. Aplicação da Súmula no 479 do C. Superior Tribunal de Justiça. III. Anulação do contrato de empréstimo que se impõe a implicar na restituição das partes ao estado anterior (art. 182, do CC). IV. Dano moral caracterizado. Desfalque de valores de propriedade da autora e acima dos padrões financeiros de suas movimentações. Necessidade de ajuizamento de ação para resolução de problema ao qual não deu causa. Indenização arbitrada pelo Juízo "a quo" no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em observância às particularidades do caso concreto, que não comporta a pretendida redução. V. Sentença mantida. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1000860-95.2024.8.26.0372; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Monte Mor - 2ª Vara; Data do Julgamento: 03/06/2025; Data de Registro: 03/06/2025)

*“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE CONTRATO DE EMPRÉSTIMO C/C PEDIDO INDENIZATÓRIO. Sentença de procedência. 1. Autora que alega não ter realizado a contratação de empréstimo seguida de transferência de valores a terceiro. Afirma que foi vítima do Golpe da Central de Atendimento. 2. Falha de segurança. Ônus da prova que cabia banco requerido, que não comprovou a inequívoca segurança relativa às operações financeiras realizadas na conta digital da autora. Artigo 373, II, do CPC. 3. **Transações que não se adequam ao perfil da consumidora. Aplicação (...) da Súmula 479 do E. STJ, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos clientes em decorrência de fraude.** 4. Danos morais. Ocorrência. Apesar da lavratura de B.O. e da solicitação de cancelamento da contratação, o banco requerido manteve o empréstimo*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

em vigência. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00. Reforma da r. sentença. Recurso provido” (TJSP; Apelação Cível 1012630-57.2023.8.26.0037; Relator (a): Roberto Mac Cracken; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2024; Data de Registro: 27/03/2024)

Dessarte, fica desprovido o apelo.

Ficam majorados os honorários devidos pela parte vencida para 15% sobre o mesmo referencial da sentença, na forma do artigo 85, §11, do CPC.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (EDcl do RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04/2006).

Ante o exposto, **meu voto é para NEGAR PROVIMENTO ao recurso**, nos termos na fundamentação lançada.

GILBERTO FRANCESCHINI

RELATOR