



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000320669

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010352-60.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO INTER S/A, é apelado/apelante DENIZE MARILIA DE OLIVEIRA JOSE.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente) E JORGE TOSTA.

São Paulo, 10 de abril de 2026.

SERGIO GOMES
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO 1010352-60.2024.8.26.0001

COMARCA DE SÃO PAULO

APELANTES: BANCO INTER S/A E DENIZE MARILIA DE OLIVEIRA JOSE

VOTO 59921

APELAÇÃO – FRAUDE BANCÁRIA – CARTÃO DE CRÉDITO – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA EM PARTE. RESPONSABILIDADE CIVIL – Compras não reconhecidas pela autora em seu cartão de crédito, em quatro movimentações sucessivas, destinadas ao mesmo estabelecimento comercial, em montante bastante superior ao seu padrão habitual de movimentação - Contestação prontamente realizada, mas respondida negativamente pela instituição financeira, que voltou a lançar o valor e negativar o nome da correntista – Dever de segurança não observado - Falha na prestação de serviços caracterizada - Risco da atividade - Responsabilidade objetiva do banco - Fortuito interno - Súmula 479 do STJ - Jurisprudência – Manutenção da declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados – Danos morais verificados – Indenização bem fixada, na origem, em cinco mil reais. SENTENÇA MANTIDA – RECURSOS DESPROVIDOS.

Cuida-se de recursos de apelação interpostos por **BANCO INTER S/A E DENIZE MARILIA DE OLIVEIRA JOSE** contra a r. sentença de fls. 198/203, cujo relatório se adota em complemento, em que julgados procedentes em parte os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de débito, cumulada com indenizatória por danos morais, ajuizada em face da instituição financeira, para o fim de *A) confirmar a tutela de urgência de fls. 74 que determinou a exclusão da negativação atinente ao débito impugnado nesta demanda (fls. 23 – exclusão promovida nestes autos a fls. 81/83) – sem prejuízo, cabe ao banco requerido promover o necessário para a devida baixa definitiva do débito e das cobranças correlatas, regularizando as faturas do cartão (vide item 2 que segue); B) declarar, em face da parte autora, a inexigibilidade dos débitos de cartão de crédito discriminados na fatura de fls.56/57, no estabelecimento “Lucas Rodrigues De Carvalho” (4 transações seguidas-R\$499,89, R\$499,98, R\$499,76 e R\$399,75 todas realizadas no dia 05 de dezembro de 2023) que totalizam R\$ 1.899,38. Por consequência, todos os acréscimos incidentes sobre tal valor (juros, taxas, IOF,*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

correção, multa, seguro cartão, etc) são inexigíveis, verifique o requerido, cancelando as cobranças correlatas e regularizando as faturas. C) condenar a parte ré ao pagamento, a favor da parte autora, de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mais correção monetária e juros legais simples de mora a contar da mesma data. Os juros de mora também incidem a contar da data da prolação da sentença, ou seja, a partir da data do arbitramento desta indenização, pois não há como incidirem antes desta data juros de mora sobre a quantia que ainda não fora cominada e que dependia de arbitramento.

Pela sucumbência, o réu foi condenado ao pagamento do custo do processo e honorários de vinte por cento do valor atualizado da condenação.

Em seu recurso, o banco réu defende a infalibilidade de seus sistemas de segurança, em cenário em que operações contestadas emanam da inserção de cartão pessoal e utilização de senha pessoal. Aponta a ocorrência de culpa exclusiva da vítima na consumação da fraude, inclusive na hipótese de inserção dos dados bancários em carteira digital (Samsung Pay). Subsidiariamente, pugna pelo reconhecimento de concorrência de culpas e que afastada, ou reduzida, a condenação ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 207/223).

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 241/250).

A autora, por seu turno, busca ampliar sua vitória na demanda, para que majorada a indenização por danos morais arbitrada em seu favor, destacando que, por conta da fraude sofrida, ainda teve seu nome negativado (fls. 223/235).

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 251/256).

É O RELATÓRIO.

Os recursos não comportam provimento.

De início, bom frisar que ao caso concreto aplicam-se as



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

disposições do Código de Defesa do Consumidor, pois a autora, ao contratar com a instituição financeira, adquiriu os serviços como destinatária final (CDC, art. 2º, caput).

Anote-se que o Código de Defesa do Consumidor também se aplica às instituições financeiras, na esteira do entendimento sumulado do c. Superior Tribunal de Justiça (verbete 297): *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Assim, é direito da parte autora a facilitação da defesa de seus interesses em juízo, inclusive com a inversão do ônus probatório (artigo 6º, inciso VIII, do CDC).

Neste contexto, tendo o consumidor fundado sua pretensão na alegação de ocorrência de fraude mediante o uso indevido e não autorizado de seu cartão de crédito, competia à instituição bancária comprovar que não houve qualquer violação em seu sistema de segurança.

A insurgência reside em quatro compras aprovadas em cartão de crédito, ocorridas em 05/12/2023, nos valores de R\$ 499,98, R\$ 499,89, R\$ 499,76 e R\$ 399,75, respectivamente, por volta das 17h50, todas efetuadas no estabelecimento RESTAURANTE LUCAS RODRIGUES DE CARVALHO, segundo os termos da própria inicial.

A autora demonstrou a pronta comunicação dos fatos à autoridade policial (fls. 31/33), assim como à instituição financeira, tanto diretamente, quanto em portais de defesa do consumidor (fls. 50/52). Ainda assim, conforme extrato Serasa de fls. 22/24, sobreveio a negatificação do nome da autora.

Quando se analisa a jurisprudência a respeito de falhas na prestação de serviço desta natureza, constata-se que, majoritariamente, reconhece-se o dever de indenizar, com base na responsabilidade objetiva prevista no artigo 14 do

CDC, e no princípio do risco da atividade.

Aliás, no tema da responsabilidade civil das instituições financeiras, há entendimento pacificado pelo Superior Tribunal de Justiça na Súmula 479: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos”*.

Desta forma, destaca-se que a responsabilidade dos fornecedores dos serviços bancários é objetiva e solidária, pois integrantes da mesma cadeia de consumo, devendo estes responder, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores em decorrência dos defeitos na prestação dos serviços.

O banco recorrente não demonstrou suficientemente que as compras impugnadas pela autora foram realizadas regularmente por ela, pois se limitou a alegar que elas foram realizadas mediante pagamento por aproximação regularmente autorizado. A tese de infalibilidade de sistemas de segurança, em face da miríade de golpes e fraudes rotineiramente noticiadas, não justifica a reforma do julgado.

Além disso, em análise detida das cópias de faturas do cartão de crédito acostadas aos autos (fls. 25/30), verifica-se que o volume sequencial de operações, destinadas ao mesmo estabelecimento, em muito destoava do padrão habitual de movimentação.

Frise-se que a ocorrência de fraude bancária mediante clonagem de cartões e utilização por falsários é de conhecimento comum, cabendo ao banco réu comprovar a regularidade das operações questionadas pelo autor, notadamente por fugirem, em absoluto, ao perfil de consumo do cliente.

Ora, respeitados os entendimentos em sentido diverso, incumbia ao banco réu (e dele se esperava) realizar controle mínimo do perfil de utilização

regular de seus serviços pelos clientes, devendo ele ter se cercado dos cuidados necessários; isso permitiria, no caso em análise, a suspensão das operações suspeitas (vale reforçar: em valor significativo), até que estas fossem confirmadas ou rechaçadas diretamente com o titular da conta por algum meio confiável (ligação telefônica, mensagem de texto ou equivalente).

A respeito da verificação do perfil de utilização do correntista, confira-se o recente julgado do Superior Tribunal de Justiça:

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.

3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de

serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.

5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.

6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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".

7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.

8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.

(REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.)

Assim, ficou configurada a falha na prestação dos serviços e responsabilidade do banco réu, por culpa “in omittendo” e “in vigilando”, não sendo demais reforçar que, enquanto instituição que exerce profissionalmente a atividade de fornecimento de serviços relacionados ao sistema bancário, deve se cercar dos cuidados necessários para robustecer a confiabilidade de sua atuação, em atendimento às normas de segurança, controle interno e prevenção de crimes financeiros aplicáveis ao seu negócio (em especial a já citada Resolução BCB 4.968/2021), de modo a trazer maior garantia de segurança a todo o sistema bancário do qual faz parte.

Nesse contexto, inexistiria alternativa técnica a não ser concluir que o caso está abrangido pelo risco da atividade da instituição bancária, configurando-se como fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Cabe ressaltar que no caso analisado não há nenhum indício de que a parte autora tenha, ainda que de forma involuntária, contribuído para a concretização do ilícito, cabendo a integral responsabilização do banco réu pelos prejuízos causados.

Vale frisar que toda a sistemática relativa à realização de operações bancárias por meio de cartões de crédito e da rede mundial de computadores foi desenvolvida principalmente com objetivo de fomentar as lucrativas atividades desenvolvidas pelos bancos. Portanto, quem mais auferes os bônus de tal modernidade deve arcar com os ônus dela decorrentes.

Dito de outro modo, no que toca à responsabilidade por atos praticados por terceiro fraudador, o banco, no exercício de suas operações, assume o risco a elas inerente, o que inclui, por óbvio, a necessidade de se criarem sistemas e procedimentos eficazes para evitar a perpetração de fraudes.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No que toca ao pedido de indenização por danos morais, considerando a negativação do nome da autora, que gera danos *in re ipsa*, inafastável o reconhecimento do dever de indenizar, como há muito consolidado.

O valor da indenização arbitrada na origem, em cinco mil reais, é compatível com as peculiaridades do caso concreto, não comportando a pretendida majoração.

Mesmo com a manutenção do julgado, permanecem como fixados na origem os consectários da sucumbência, tendo em vista que já condenado, o réu, ao pagamento do máximo previsto em lei.

Observe-se, para se evitarem incidentes desnecessários, que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão a decidir e dar os fundamentos para chegar à solução encontrada.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que “*tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, nega-se provimento aos recursos.

SERGIO GOMES

Relator