



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000202922**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011471-53.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ELAINE BARBOSA DE FIGUEIREDO, é apelado BANCO INTER S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), RICARDO HOFFMANN E DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS.

São Paulo, 11 de março de 2026.

**ROSANA SANTISO**  
**Relatora**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível nº 1011471-53.2024.8.26.0002**

**Apelante: Elaine Barbosa de Figueiredo**

**Apelado: Banco Inter S/A**

**Comarca: São Paulo**

**Voto nº 5.667**

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX E COMPRAS NO CARTÃO DE CRÉDITO IMPUGNADAS. AUSÊNCIA DE VEROSSIMILHANÇA DAS ALEGAÇÕES DA AUTORA. INEXISTÊNCIA DE CONJUNTO PROBATÓRIO MÍNIMO. FALHA DO RÉU NÃO EVIDENCIADA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Recurso interposto pela autora contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A principal questão em discussão consiste em definir se restou configurada falha da instituição financeira ré a justificar sua responsabilização pelos danos alegados pela autora.

III. RAZÕES DE DECIDIR

2. Movimentações contestadas compatíveis com a renda da autora e gastos realizados com cartão de crédito, não se verificando a excepcionalidade necessária para caracterizar falha nos mecanismos de segurança da instituição financeira ré.

4. Configuração de culpa exclusiva autora, decorrente de conduta desidiosa ao acatar orientações de golpistas, realizando diretamente as transações impugnadas para conta de terceiros, rompendo o nexo causal necessário à responsabilização do banco, e inexistindo, ademais, comprovação de vazamento de dados por parte do réu.

5. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras exige a comprovação do dano e do nexo causal entre a falha na prestação do serviço e o prejuízo sofrido, o que não ocorreu no caso concreto.

6. Responsabilidade do réu não reconhecida, o que implica na improcedência das pretensões de restituição dos valores e indenização por danos morais.

IV. DISPOSITIVO

7. Recurso desprovido.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora em face da r. sentença de fls. 197/199, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: “*Portanto, julgo IMPROCEDENTE a pretensão. Vencida, a autora ressarcirá as custas e as despesas processuais suportadas pelo réu e pagará ao advogado dele honorários arbitrados em 10% do valor atualizado da causa nos moldes do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil*”.

Sustenta a recorrente às fls. 232/238 que: a) a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, respondendo pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, nos termos da Súmula 479 do STJ; b) houve falha na prestação do serviço e no dever de segurança, permitindo que estelionatários, munidos de dados sigilosos e utilizando-se do número oficial do banco, aplicassem o "golpe do falso funcionário", realizando transações em dissonância com o seu padrão de consumo; c) a instituição financeira negligenciou o dever de informação e segurança, deixando de alertar tempestiva e efetivamente a consumidora sobre a modalidade de fraude ou sobre a impossibilidade de contato ativo através do número utilizado pelos estelionatários; d) ainda que se considere a sua conduta imprudente, a existência de culpa concorrente não isenta a instituição financeira do dever de indenizar. Requer o provimento do recurso para que sejam julgados procedentes os pedidos iniciais, condenando o réu ao pagamento de indenização por danos materiais e morais decorrentes da falha na prestação dos serviços.

Contrarrazões do recorrido às fls. 245/254, preliminarmente, alegando violação à dialeticidade recursal e, no mérito, pugnando pelo desprovimento do recurso.

Constatada a insuficiência do preparo (fl. 256), a recorrente foi intimada para complementação (fl. 260), o que foi providenciado às fls. 264/265.

**É o relatório.**



**Fundamento e decidido.**

Com referência à preliminar de ausência de dialeticidade do recurso, observo que houve demonstração suficiente das razões do inconformismo e dos fundamentos pelos quais se impugna a sentença, motivo pelo qual não violado o referido princípio. Assim, preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento da apelação interposta.

O recurso não comporta acolhimento.

Inicialmente, cabe reconhecer que a hipótese tratada nestes autos consiste em evidente relação de consumo, pois a autora é destinatária final e econômica do serviço prestado pela instituição bancária, fornecedora dos serviços, incidindo a Súmula n. 297 do C. Superior Tribunal de Justiça.

No presente caso, contudo, não se verifica verossimilhança das alegações da autora, a qual não trouxe aos autos elementos mínimos que comprovassem suas assertivas. Ademais, ainda que se admita a veracidade da dinâmica fática narrada na inicial, tal circunstância não enseja, por si só, o dever de indenizar da instituição financeira, que exige para sua configuração a comprovação de defeito na prestação do serviço, consubstanciado na falha dos mecanismos internos de segurança.

É dever da instituição financeira prover a segurança e serviços adequados aos seus clientes. Dentre os deveres de segurança, encontra-se aquele de evitar ou minimizar desfalques aos seus consumidores em razão de fraudes perpetradas por terceiros, sendo um vetor o perfil de transações do correntista. Entretanto, para que as transações se configurem como fora do perfil não basta que elas sejam inéditas em relação ao correntista ou que apenas sejam realizadas de forma não usual ou em valores simplesmente maiores do que se costuma transacionar; é necessária uma excepcionalidade capaz de chamar a atenção dos setores responsáveis, tais como várias movimentações em valores notoriamente exorbitantes em relação ao regularmente realizado e em curtíssimo período, a obtenção de diversas modalidades de crédito de forma concomitante etc.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em análise do relato exordial e dos documentos juntados, observo que as movimentações realizadas não possuem os indícios de fraude necessários para configurar operações fora do perfil transacional de modo a atrair a atenção dos mecanismos de segurança do banco.

Como se observa dos autos, as operações impugnadas consistiram em três transferências via PIX distintas, realizadas com intervalos temporais significativos, de aproximadamente duas horas entre cada transação, destinadas a duas contas diversas (fls. 46/48), bem como cinco compras online de valores não expressivos realizadas ao longo de dois dias (fl. 72). E como se observa da anotação na CTPS constante à fl. 31, a requerente exerce cargo de professora de administração, tendo como última remuneração informada valor superior a quatro salários-mínimos, além de utilizar ativamente o cartão para realização de compras e parcelamentos (fl. 70/82), evidenciando a compatibilidade das compras e transferências contestadas com o seu perfil transacional.

A ausência de movimentações que destoem significativamente do padrão de consumo descaracteriza a falha na prestação do serviço e o defeito de segurança, rompendo o nexo de causalidade necessário à responsabilização do banco requerido ao autorizar o processamento de ordens financeiras condizentes com o perfil da requerente.

Denota-se, outrossim, que o evento danoso decorreu de conduta desidiosa da própria parte autora, que não observou o dever de cautela e vigilância esperados nas relações eletrônicas, uma vez que, ao admitir ter seguido as orientações passadas pelo golpista durante ligação telefônica para transferir valores para contas de desconhecidos, concorreu decisivamente para o êxito do golpe, permitindo a consumação da fraude mediante ato negligente voluntário, o que configura a culpa exclusiva da vítima e elide a responsabilidade da instituição financeira.

Por fim, embora a recorrente sustente que houve vazamento de dados da instituição financeira, não há nos autos qualquer elemento probatório que corrobore tal alegação – devendo ser observado que o número do qual teriam partido as ligações refere-se a central de atendimento do requerido, destinada

somente ao recebimento de ligações de clientes, o que evidencia a utilização por fraudadores, sem participação do requerido.

Diante desse contexto, não se verifica falha na prestação do serviço que justifique a responsabilização do réu.

Nesse mesmo sentido:

*DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DE FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. INEXISTÊNCIA DE VAZAMENTO DE DADOS SIGILOSOS. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME*

*1. Apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais proposta por consumidora contra instituição financeira. A autora alegou ter sido vítima de fraude bancária ao ser induzida por suposto atendente do banco a realizar uma transferência via PIX no valor de R\$ 9.860,00, sob a falsa promessa de estorno. Requereu a condenação da instituição ao ressarcimento do valor transferido, bem como ao pagamento de danos morais no montante de R\$ 10.000,00. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em definir se há responsabilidade da instituição financeira pelos danos sofridos pela consumidora em razão da fraude praticada por terceiros. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A jurisprudência admite a responsabilização do banco em casos de golpes de falsa central de atendimento apenas quando evidenciado que os criminosos possuíam dados sigilosos do cliente, obtidos por falha de segurança da instituição, o que não restou comprovado nos autos. 4. No caso concreto, não há qualquer prova de que os fraudadores tenham obtido informações sigilosas da consumidora por meio da instituição financeira. A autora não apresentou registros de chamadas que indicassem a origem da ligação fraudulenta. 5. 3. A responsabilidade da instituição financeira não se configura quando o dano decorre de culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. 6. A própria autora interagiu com os golpistas e autorizou a transação contestada, o que evidencia a sua participação na concretização do golpe. 7. Não há indícios de falha na segurança do serviço bancário. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Recurso desprovido. Sentença de improcedência mantida. 9. Tese de julgamento: A autorização expressa do consumidor para a realização da transação bancária afasta a alegação de falha na prestação do serviço. Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II; Código de Processo Civil, art. 487, I. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1057867-90.2021.8.26.0100, Rel. Des. Gil Coelho, j. 27.05.2022; TJSP, Apelação Cível 1013904-42.2021.8.26.0032, Rel. Des. Thiago de Siqueira, j. 13.04.2022; TJSP, Apelação Cível 1002702-15.2021.8.26.0082, Rel. Des. Francisco Giaquinto, j. 27.04.2022. (TJSP; Apelação Cível 1010633-26.2023.8.26.0009; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional IX - Vila Prudente - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/04/2025; Data de Registro: 09/04/2025)*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Mantida a sentença no que tange ao não reconhecimento da responsabilidade da instituição financeira, incabível o acolhimento das demais pretensões, não havendo que se falar em restituição de valores ou em indenização por danos morais.

Ante o exposto, *nego provimento* ao recurso.

Em consequência, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais para 12% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §11 do Código de Processo Civil.

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

**ROSANA SANTISO**  
**RELATORA**