



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001287117

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015498-34.2024.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante BANCO INTER S/A, é apelado CARLOS HENRIQUE ALVES DOS SANTOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), M.A. BARBOSA DE FREITAS E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 10 de dezembro de 2025.

OLAVO SÁ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação – 1015498-34.2024.8.26.0114

Comarca: Campinas – SP - 1ª Vara Cível.

Juiz de 1ª Instância: Lucas Vilar Geraldi.

Ação: Declaratória e Indenizatória.

Apelante: Banco Inter S.A. (réu).

Apelado: Carlos Henrique Alves dos Santos (autor).

VOTO 5922

AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. Bancários. Sequestro. Celular, cartões de crédito e débito em posse de terceiros. Transações bancárias sem autorização. Ressarcimento parcial. Pedido de restituição do valor remanescente. Indenização por danos morais. Sentença de Procedência. Apelo do réu.

Elementos dos autos que apontam para a existência de falha no mecanismo de segurança da ré. Operações realizadas em elevado valor, de forma sequencial e atípica para o perfil de movimentação financeira do consumidor. Defeito na prestação do serviço de segurança e monitoramento das transações. Aplicação do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ – Responsabilidade objetiva. Sentença mantida nesta parte. Dano moral não caracterizado. Indenização por dano moral afastado. Sentença reformada. Sucumbência recíproca; mantido o percentual arbitrado pelos honorários advocatícios em 1º Grau. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelo Banco réu em face da sentença exarada às f. 479/485, proferida pelo D. Juízo da 1ª Vara Cível da Comarca de Campinas/SP, que julgou a ação nos seguintes termos: “(...), **JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados por CARLOS HENRIQUE ALVES DOS SANTOS, resolvendo o mérito nos termos do art. 487, I, do CPC, para: a) DECLARAR inexigíveis os débitos remanescentes descritos na inicial, no valor de R\$ 82.763,02, condenando o réu a estornar/restituir, a título de danos materiais, a quantia total ao autor, devidamente atualizada, a partir dos desembolsos, e juros de mora de 1% ao mês, a contar da citação; b) CONDENAR a ré ao pagamento da importância de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de danos morais, incidindo juros de mora de 1% ao mês a contar da citação, bem como correção monetária, a contar desta data (Súmula 362 do STJ). Até 29.08.2024 (inclusive), a correção monetária será pela Tabela Prática do E. TJ/SP e os juros de mora mensais serão de 1%. A partir do início da vigência da Lei nº 14.905/2024 (30.08.2024), a correção monetária será pelo IPCA-IBGE, nos termos do art. 389, parágrafo único, do Código Civil, e os juros de mora mensais serão calculados na forma do art. 406, § 1º, do Código Civil, ou seja, pela SELIC**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com dedução do índice de atualização monetária de que trata o art. 389, parágrafo único, do Código Civil (IPCA-IBGE), mas nunca inferiores a zero. Condeneo o réu ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios em 10% do valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC. Atentem-se às partes que embargos declaratórios não se prestam à revisão de fatos e provas, nem à impugnação da justiça da decisão, cabendo sua interposição nos estreitos limites previstos nos artigos 1.022 do CPC. A interposição de embargos declaratórios meramente protelatórios ensejará a aplicação de multa, nos termos do artigo 1.026, § 2º, do CPC. (...)".

A instituição financeira, em seu apelo, (f. 488/499), alega que as transações questionadas foram feitas com o cartão físico contendo *chip* e senha pessoal, a indicar a legitimidade das operações. Argumenta que embora o furto tenha ocorrido no dia 12.03.2024 a parte acionou o Banco somente no dia 15.03.2023, e após análise das transações contestadas, foi realizado crédito em favor do demandante. Insiste na tese de ausência de falha do serviço bancário prestado e insurge-se contra a condenação à reparação por dano moral. Argumenta ausência de comprovação do dano de ordem moral passível de gerar o dever indenizatório. Requer a reforma da sentença visando à improcedência dos pedidos formulados na inicial. Subsidiariamente, pugna pela redução do montante arbitrado a título reparatório de ordem moral.

Recurso tempestivo. Preparo recolhido (f. 500/506 e 536/537).

As contrarrazões foram apresentadas, (f. 510/523). Pugna pela manutenção da r. sentença.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débitos e de restituição de valores, além de indenização por danos morais na qual o autor na condição de cliente da instituição financeira ré, pleiteia a reparação por dano material e moral, decorrente de operações bancárias realizadas de forma fraudulenta.

Segundo consta da inicial, em 12.02.2023, o autor teria sido vítima de sequestro e mantido em cativeiro, mediante grave ameaça e coação, sendo obrigado a entregar o aparelho celular, documentos e cartões bancários aos sequestradores, que por sua vez, efetuaram diversas transações bancárias e compras no decorrer de quatro dias. No dia 15.03.2023, por volta das 19h30min, o demandante teria sido levado até a Av.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inajar de Souza, região da Brasilândia, e lá deixado pelos criminosos, sem os pertences.

O demandante entende que houve falha no serviço de segurança da ré, porquanto, mesmo com indícios de fraudes nas transações, o banco deixou de interromper qualquer operação. Afirma que as transações realizadas eram atípicas e que utilizava a conta bancária somente para investimento, sendo que o cartão de crédito/débito estava bloqueado por ausência de necessidade de uso, e que teria sido desbloqueado pelos criminosos. Alega que conforme fatura de cartão de crédito e extrato bancário os meliantes teriam efetuado operações no importe total de R\$ 253.922,47, referente a liquidação de investimentos, compras com cartão de débito/crédito, saques, transferências bancárias via PIX e contratação de seguro indevido.

Citada, a ré apresentou contestação e trouxe documentos. Afirmou que após análise junto à equipe de prevenção de fraudes e por mera liberdade da instituição financeira, efetuou o crédito relativamente às compras contestadas.

O autor se manifestou em réplica e alegou que o prejuízo financeiro persistia no montante de R\$ 82.763,02. Insistiu na tese de ocorrência de falha no mecanismo de segurança da ré, ao deixar de impedir as transações que destoavam por completo do perfil de movimentação financeira do cliente.

O feito foi sentenciado pela procedência dos pedidos.

Inconformado, apelou a instituição ré.

Pois bem.

Pelo que se verifica dos autos, a parte autora não nega que as movimentações financeiras tenham sido realizadas com o uso de senha e chaves de segurança.

O que se discute aqui, é a existência ou não de eventual falha no serviço de segurança da ré, no sentido de que fossem detectadas as operações financeiras realizadas de forma suspeita.

E ao que tudo indica, a instituição financeira deixou de comprovar eventual cautela quanto à confirmação ou bloqueio preventivo de tais transações.

Inexiste prova nos autos de que o Banco teria



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

buscado contato previamente com o correntista ou ainda de que tenha impedido as operações.

Acrescenta-se que os meliantes chegaram a desbloquear o cartão bancário do autor e pelo que se verifica dos elementos dos autos, a conta bancária era utilizada pelo cliente para fins de investimento, de modo que as operações realizadas de forma sequencial com transferências via Pix e demais operações, destoavam do perfil de movimentação financeira do autor.

Daí, forçoso concluir pelo acerto da r. sentença recorrida:

“(...) Em que pese a requerida sustentar que no caso sub judice se aplique a excludente de responsabilidade objetiva em virtude de culpa exclusiva do consumidor, por não ter o autor comunicado de imediato as transações não reconhecidas e por não ter agido com o devido cuidado com o seu cartão, razão não lhe assiste. Ora, o autor foi vítima de sequestro, tendo permanecido em cárcere privado por 04 (quatro) dias, sob os comandos de meliantes, que o mantiveram amarrado, ocasião em que foi obrigado a fornecer dados e senhas de seus cartões bancários, conforme relatado no Boletim de Ocorrência lavrado e encartado às fls. 44/46, não sendo, portanto, o caso de se falar em descuido do autor com a guarda de seu cartão. Some-se a isso, o fato de o requeinte não ter comunicado a situação, de pronto, à instituição financeira, não é causa apta, por si só, para afastar a responsabilidade da instituição financeira, sobretudo porque a requerida não comprovou que tal fato impediria o dano, já que o autor estava mantido em cativo no período das transações. Ademais, considerando a diferença entre os gastos habituais do demandante as transações realizadas durante o sequestro, era esperado que o setor de fraude do banco detectasse o uso indevido do cartão e bloqueasse as operações, sobretudo diante das diversas operações efetuadas em um curto espaço de tempo (fls. 22/38), evitando assim os prejuízos relatados na inicial, contudo não o fez. Não fosse isso, a própria parte requerida efetivou a devolução parcial dos valores oriundos da mesma situação narrada nos autos, reconhecendo, portanto, sua responsabilidade no evento. Nesse contexto, restou configurada falha na prestação de serviço do réu, que não ofereceu a segurança e eficiência que o consumidor dele poderia esperar. (...) Dessa forma, verifica-se a falha na segurança oferecida pelo banco, que não adotou as cautelas necessárias para evitar os danos, configurando fortuito interno, não havendo que se falar em culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, ou culpa concorrente. O requerido não demonstrou ter tomado qualquer providência no sentido de dificultar as transações realizadas por terceiro. Portanto, deve ser declarada a inexigibilidade do débito, com a abstenção das cobranças por qualquer meio, cabendo ao réu ressarcir os valores ao autor. (...)”, (f. 481/482).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O defeito invocado pelo autor está relacionado à falta de segurança nos serviços prestados pela ré, na medida em que diversas operações foram realizadas, sem que houvesse qualquer mecanismo de segurança acionado, a fim de verificar a legitimidade das transações.

A falha na prestação do serviço não se deu em razão do roubo ocorrido, no qual a ré não tem poder de interferência, mas sim, na falha de segurança representada na autorização das operações efetivadas de forma sequencial em elevada monta. Tal fato foi invocado na inicial.

Nessas circunstâncias, cumpria à ré a comprovação robusta de que as operações financeiras questionadas, não destoavam daquelas praticadas pelos correntistas, o que não ocorreu de forma segura.

Assim, não se desincumbiu a ré de comprovar o ônus que lhe competia, (art. 373, inciso II do CPC).

Sobre o tema, vale citar trecho do acórdão, proferido pelo Superior Tribunal de Justiça, no REsp nº 2.052.228/DF2: *"9. Veja-se que, nas fraudes e nos golpes de engenharia social, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados. Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por criminosos destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem e devem ser identificadas pelos bancos".*

Essas circunstâncias levam à conclusão de que houve, sim, fortuito interno, a caracterizar a falha no sistema de segurança da ré.

Imperante se pontuar, que em casos de operações fraudulentas, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e decorre de risco que o segmento econômico está sujeito. Nesse sentido é o entendimento consolidado na Súmula 479 do C. 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"*.

Assim, não tendo a instituição financeira comprovado, documentalmente, ter adotado as medidas necessárias para evitar a consecução das transações controvertidas, assumiu os riscos inerentes à sua atividade.

Acrescenta-se a jurisprudência deste Egrégio



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tribunal, a esse respeito:

“APELAÇÃO- Sequestro relâmpago- realização de sucessivos PIX sob ameaça dos meliantes- Realização de Boletim de Ocorrência- Aplicação das regras estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor- Prestação de Serviço defeituoso, na medida em que permitiu a sucessão de PIX, no mesmo dia e horário com baixa de valores da conta poupança do autor-Departamento de Segurança do Banco não foi devidamente acionado, para bloquear as transações fraudulentas realizadas- Embora a Casa Bancária não responda pela segurança pública da região, poderia com toda certeza bloquear transações anômalas, que diariamente assolam contas de correntistas, com diversidade de ações nesta Corte Bandeirante- SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA MANTIDA- RECURSO DESPROVIDO.”, (TJSP; Apelação Cível 1022819-71.2023.8.26.0562; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/05/2024; Data de Registro: 20/05/2024)

“APELAÇÃO – EMPRÉSTIMO BANCÁRIO E TRANSFERENCIA VIA PIX – Ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada pelo autor pela qual busca o ressarcimento de valores suprimidos de sua conta bancária – Sentença de improcedência – Recurso do autor. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS - Empréstimo pessoal e transferência via pix realizados em nome do autor por terceiros - Sequestro relâmpago – Situação que atrairia a aplicação do art. 14, § 3º, II, CDC, em razão de se tratar de evento foge ao controle de segurança da instituição bancária – Responsabilidade dos réus, contudo, que se verifica na hipótese em tela - Transações atípicas e fora do perfil do consumidor - Falha da instituição bancária na segurança e monitoramento das transações -Responsabilidade objetiva verificada – Súmula 479 do C. STJ – Restituição dos valores que se impõe. DANOS MORAIS – Não verificados - Ausência de nexo entre a conduta do banco e os danos morais sofridos pelo autor - Ausência de desdobramentos. SENTENÇA REFORMADA – Recurso do autor parcialmente provido.”, (TJSP; Apelação Cível 1057401-78.2022.8.26.0224; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Guarulhos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/08/2024; Data de Registro: 27/08/2024).

No que se refere à condenação da ré à reparação pelos danos morais, entendo que a r. sentença comporta reparo.

É que o entendimento predominante é de que o ofendido demonstre que o ato tido como causador do dano tenha alcançado a esfera daquilo que deixa de ser o razoável, levando em conta ainda as suas qualidades, defeitos e virtudes, tudo isso desde que fique



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

demonstrada a culpa do ofensor e o prejuízo.

Embora os fatos narrados sejam graves e certamente tenham causado angústia no autor, certo é, que não restou comprovado nos autos, violação das esferas da intimidade, privacidade ou honra da parte, a ensejar a condenação da ré à indenização de ordem moral. Inexistiu qualquer agravamento decorrente da fraude.

A fraude sofrida pelo autor é imputável a terceiro, sendo responsável o Banco pela reparação de ordem material, apenas.

Nessas circunstâncias, não se verifica a ocorrência do dano moral passível de ser indenizado, de modo que deve a r. sentença ser modificada neste ponto.

Colaciona-se a esse respeito:

“Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Apelação cível. Vítima que conheceu pessoa em aplicativo telefônico e combinou de se conhecer pessoalmente em um hotel. Criminoso que sacou arma de fogo e a obrigou a fornecer seu celular com senha e biometria facial. Transferências e compras realizadas sob coação. Falha na prestação do serviço. Operações atípicas e fora do perfil do consumidor. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras. Dano material configurado. Dano moral afastado. Recurso parcialmente provido. I. Caso em exame 1. Apelação interposta pela autora contra sentença que julgou improcedente pedido de indenização por danos materiais e morais em razão de transações bancárias fraudulentas realizadas durante sequestro relâmpago. II. Questões em discussão 2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se houve cerceamento de defesa pelo indeferimento da prova requerida; (ii) estabelecer se as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos materiais decorrentes das transações realizadas sob coação, em circunstâncias atípicas, por falha na segurança do serviço prestado; e (iii) avaliar se houve dano moral. III. Razões de decidir 3. O juiz é o destinatário da prova, cabendo-lhe indeferir diligências desnecessárias, nos termos do art. 370 do CPC; sendo públicas as normas do Banco Central, inexistente cerceamento de defesa pelo indeferimento do ofício requerido. 4. As operações contestadas destoam dos hábitos de consumo da autora – realizadas em um domingo, após as 22h, em valores elevados, sequenciais e em favor do mesmo destinatário – , circunstâncias que deveriam ter ensejado bloqueio ou confirmação prévia pelo sistema das instituições réas. 5. A responsabilidade dos bancos é objetiva, conforme o art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ, abrangendo fortuito interno decorrente de falha de segurança inerente à atividade bancária. 6. A Resolução BCB nº 147/21 demonstra que as instituições financeiras possuem mecanismos de controle



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de transações atípicas, o que reforça a falha na prestação do serviço. 7. O dano material é evidente, pois o valor de R\$ 61.667,94 foi subtraído em decorrência direta da inércia das instituições. 8. Não há dano moral indenizável, pois o sofrimento psicológico intenso decorre do crime de sequestro e cárcere privado, e não da falha bancária, inexistindo abalo à honra, imagem ou reputação da autora. 9. A responsabilidade é contratual, razão pela qual os juros moratórios incidem desde a citação (art. 405 do CC), e a correção monetária a partir do efetivo prejuízo (Súmula 43 do STJ), aplicando-se o IPCA até a citação e, posteriormente, a Taxa Selic, conforme entendimento do STJ (AgInt no AREsp 2.059.743/RJ, 4ª Turma, j. 11/02/2025; Tema 1.368/STJ). IV. Dispositivo 10. Apelação cível conhecida e parcialmente provida. _____ Dispositivos relevantes citados: CC, arts. 186, 389, 397, 405; CPC, arts. 335, 344, 370; CDC, art. 14; Súmula 43 e 479 do STJ; Resolução BCB nº 147/21. Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema 1.368; STJ, AgInt no AREsp nº 2.059.743/RJ. TJSP, Apelação Cível nº 1010109-24.2022.8.26.0604; Apelação Cível nº 1057401-78.2022.8.26.0224; Apelação Cível nº 1007372-43.2024.8.26.0001; Apelação Cível nº 1001409-45.2024.8.26.0198; Apelação Cível nº 1037840-97.2024.8.26.0224; Apelação Cível nº 1063826-35.2022.8.26.0576; Apelação Cível nº 1029410-35.2023.8.26.0405.", (TJSP; Apelação Cível 1015483-02.2023.8.26.0114; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Campinas - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/11/2025; Data de Registro: 07/11/2025).

Com o provimento em parte do apelo, a sentença deve ser reformada para afastar a condenação da ré ao dever reparatório pelo dano moral, posto que não comprovado agravamento em razão dos fatos, nestes autos.

Ante a sucumbência recíproca, as custas e despesas processuais deverão ser divididas entre as partes, nos termos do art. 86 do CPC. Mantido o percentual dos honorários estipulados em Primeira Instância, em 10% sobre o valor da condenação (de que cada parte sucumbiu), a ser pago pelas partes à parte adversa.

Ante o exposto, voto por DAR PROVIMENTO EM PARTE ao apelo da instituição financeira, apenas para afastar a condenação pela indenização dos danos morais, nos termos expostos.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

OLAVO SÁ
Relator