



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000043707**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018395-43.2025.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado EDUARDO TIMIN CHANG, é apelado/apelante BANCO INTER SA.

**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 do réu e DERAM PROVIMENTO ao recurso do autor. 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), ROSANA SANTISO E DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

**LÉA DUARTE**  
**Relatora**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1018395-43.2025.8.26.0003  
Apelante/Apelado: Eduardo Timin Chang  
Apelado/Apelante: Banco Inter SA  
Foro e vara de origem: Foro Regional de Jabaquara/4ª Vara Cível

**EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL EM OPERAÇÕES BANCÁRIAS. FURTO DE CARTÃO. DANOS MATERIAIS E MORAIS. PROVIMENTO DO RECURSO DO CONSUMIDOR E DESPROVIMENTO DO RECURSO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA.**

**I. CASO EM EXAME**

1. Ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por consumidor contra instituição financeira. O autor sofreu furto de carteira em viagem internacional, resultando na realização de operações fraudulentas de débito e crédito de alto valor. O réu relançou as cobranças, alegando uso de *chip* e senha. A sentença condenou o banco a restituir R\$ 113.119,11. Ambas as partes apelaram, sendo que o autor pleiteou danos morais e o réu, a improcedência da ação.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. Há duas questões em discussão: (i) se a instituição financeira deve ressarcir o consumidor pelos prejuízos materiais sofridos em razão de operações fraudulentas realizadas por terceiros após o furto ; e (ii) se o consumidor faz jus à indenização por danos morais.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. Aplica-se a responsabilidade objetiva da instituição financeira, sendo o evento caracterizado como fortuito interno e falha na prestação do serviço, conforme o CDC.

4. O sistema de segurança do banco falhou ao não detectar a anormalidade das operações contestadas, que destoavam do perfil de consumo do autor, em valores elevados e realizadas em curto espaço de tempo.

5. O dano moral é cabível, pois a falha de segurança e a cobrança indevida por compras não contraídas, exigindo medidas judiciais e extrajudiciais do consumidor, acarretaram sofrimento presumível e perda de tempo produtivo.

6. A indenização por danos morais deve ser fixada em R\$ 10.000,00, pois foram seis operações fraudulentas, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

**IV. DISPOSITIVO E TESE**

7. Recurso do requerido desprovido e recurso do autor provido para condenar o réu a pagar indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Tese de julgamento:

a) A falha no sistema de segurança bancário que permite a concretização de operações fraudulentas, em valores elevados e destoantes do perfil do cliente, configura fortuito interno e acarreta a responsabilidade objetiva da instituição financeira (Súmula 479/STJ).

b) A cobrança indevida decorrente de falha de segurança e a necessidade de acionamento do Poder Judiciário para solução do problema geram dano moral indenizável.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII, e 14, § 1º; CC,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

arts. 389, 404 e 406.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1.199.782-PR (Representativo de Controvérsia); Súmula 479/STJ

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por consumidor em face do Banco Inter S.A. O autor alegou, em síntese, que sua carteira foi furtada quando estava em viagem internacional, sendo realizadas diversas operações de débito e de crédito indevidamente. Mencionou que acessou o aplicativo do réu solicitando o cancelamento dos cartões via chat e que providenciou a lavratura do boletim de ocorrência ao chegar ao Brasil, que o réu inicialmente estornou as compras fraudulentas, mas depois as relançou sob a justificativa de que foram realizadas por cartão com chip e senha, indicando a concordância do titular. Disse que efetuou reclamação na Ouvidoria, que sofreu prejuízo material de R\$ 113.119,11, pois realizou o pagamento da fatura e manteve saldo em conta para liquidar os valores das compras realizadas via cartão de débito. Pleiteou pela declaração de inexistência dos descontos e a condenação da parte ré em indenização por danos morais.

A Sentença de fls. 331/338 julgou parcialmente procedente a ação, para condenar o réu a restituir ao autor o valor de R\$ 113.119,11.

Apela o autor requerendo a reforma parcial da sentença para que o requerido seja condenado a pagar indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (fls. 346/357).

O requerido apelou requerendo, em suma, a improcedência da ação (fls. 370/380).

**É o relatório.**

A princípio, os argumentos apresentados pelo requerido no seu recurso já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser ratificada quanto a tais pontos específicos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

“(…)

Cinge-se a controvérsia sobre a responsabilidade da instituição financeira ré em ressarcir os prejuízos sofridos pelo autor (materiais e morais), em razão das operações realizadas via cartão de crédito e débito (Cartão de débito Global Account: US\$ 2.076,86 – H Singamalon; US\$ 2.732,70 – H Singamalon e US\$ 4.918,87 – H Singamalon; Cartão de crédito nacional: R\$ 18.926,56 – H Singamalon; R\$ 21.549,23 – H Singamalon e R\$ 21.630,35 – H Singamalon + IOF), não reconhecidas pelo consumidor. A par disso, impõe-se a inversão do ônus da prova em prol do consumidor nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do CDC, diante da verossimilhança das alegações iniciais, haja vista que conforme BO de fls. 61/63, o autor foi vítima de furto de cartões bancários em 19/01/2024, quando estava em metrô em Paris por ocasião de viagem internacional, e, tão logo surpreendido com mensagens acerca das operações impugnadas, contactou o réu e requereu o bloqueio dos plásticos e após efetuou a contestação das operações, que inicialmente foram estornadas mas depois novamente cobradas (fls. 39, 49/51, 65/69, 71/72, 74/82 e 84/87).

Além disso, forçoso é convir que as circunstâncias em que foram realizadas as operações, para um mesmo destinatário em valores elevados em diminuto lapso temporal (fls. 41/45), bem como destoando do perfil de consumo do autor sobretudo no cartão de crédito (vide fls. 88/165), sugeriam a ocorrência de fraude.

Nesse passo, embora o risco da atividade exercida pelas instituições financeiras não abarque a ação criminosa praticada por terceiro fora dos seus estabelecimentos, posto que estaríamos diante de fortuito externo (culpa exclusiva de terceiro), no caso concreto, restou configurada a falha na prestação dos serviços bancários, pois o sistema de segurança e detecção de fraudes que deveria ter constatado a anormalidade das operações contestadas falhou e não impediu que fossem efetivadas.

Nesse sentido: APELAÇÃO - Ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com indenização por danos morais - Furto de aparelho celular - Transferências de recursos ("Pix" e TED) e contratação de empréstimos (pessoal e "pixcrédito") não reconhecidas pela parte autora - Sentença de parcial procedência - Recursos de ambos os bancos requeridos. DA INEXISTÊNCIA DOS DÉBITOS E DA RESPONSABILIDADE CIVIL DOS BANCOS REQUERIDOS - Incidência do CDC (Súmula 297 do STJ) - Responsabilidade objetiva das instituições financeiras por falha na prestação de serviços - Inteligência do art. 14 do CDC - Demandante que teve seu telefone celular furtado e, em algumas horas, agentes criminosos efetivaram transferências e contrataram empréstimos junto aos dois bancos em que ele mantinha conta corrente - Responsabilidade das instituições financeiras calcada na omissão do dever de avaliar o perfil das transações encetadas e na falha do dever de segurança dos aplicativos instalados no aparelho de telefonia subtraído - Volumes, valores e periodicidade das operações impugnadas deveriam ter despertado pronta reação dos custodiantes - 15 movimentações financeiras (6 em um banco e 9 em outro) realizadas de forma sequencial, em condições atípicas e flagrantemente destoantes daquelas que eram ordinariamente realizadas pelo correntista - Valores transferidos a terceiros desconhecidos e que jamais tinham sido agraciados com transferências realizadas pelo requerente - Relatada dinâmica em que ocorrido o furto evidencia que parte autora não desbloqueou o telefone celular nem forneceu senha ao criminoso - Ausência de prova de que as transações tenham sido autorizadas por meio de senha ou qualquer outro mecanismo capaz de atestar a identidade do usuário - Criminosos que, mesmo sem conhecimento das senhas bancárias, conseguiram acessar, mediante aplicativo, as contas do demandante, transferir valores e contratar empréstimos - Descabimento da alegação defensiva de comportamento negligente e comunicação tardia dos fatos pelo autor - Falha dos requeridos consubstanciada na autorização de transações que destoam do perfil da parte consumidora e na permissão de acesso às contas por terceiros fraudadores (mesmo sem conhecimento da senha) - Enunciado n. 14 da Seção de Direito Privado deste Egrégio Tribunal de Justiça - Precedentes desta Colenda Câmara - Fortuito interno das rés caracterizado - Retorno das partes ao status quo ante nos exatos moldes em que fixados na sentença desafiada - Inteligência do art. 182 do CC - RECURSOS DESPROVIDOS. DO TERMO INICIAL DA CORREÇÃO MONETÁRIA E DOS JUROS MORATÓRIOS INCIDENTES SOBRE O MONTANTE A SER RESTITUÍDO AO AUTOR - Irresignação do Banco Bradesco - Pretendida alteração do termo inicial tanto da correção monetária como dos juros moratórios para a data de citação - Não conhecimento do recurso no que toca ao termo a quo dos juros moratórios, uma vez que já fixada em sentença a data de citação como marco inicial - Ausência de interesse recursal nesse particular -

Quanto à correção monetária, termo inicial corretamente fixado pelo juízo de Primeiro grau como a data de cada transação - Inteligência da Súmula n. 43 do STJ - RECURSO PARCIALMENTE CONHECIDO E, NESSA EXTENSÃO, DESPROVIDO. DOS HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS - Irresignação do Banco Original, que sustenta a inviabilidade de condenação do polo vencido ao pagamento de verba honorária fixada em 10% do valor da condenação, tendo em vista a baixa complexidade e curta duração da demanda - Artigo 85, §2º, do CPC estabelece a ordem preferencial para arbitramento dos honorários - Nobre magistrada de origem que seguiu de forma escurteira o comando legal e, pautando-se pelos balizadores legais elencados nos incisos do parágrafo 2º do artigo 85 do CPC (grau de zelo do profissional, lugar de prestação do serviço, natureza e importância da causa, tempo exigido para o serviço etc.), estipulou a verba honorária em 10% sobre o valor da condenação - Montante que não se revela ilegal ou inadequado, sobretudo tendo em vista as peculiaridades da presente demanda (ação ajuizada em face de duas instituições financeiras de grande porte e com atuação em todo o território nacional, ambas amparadas por assessorias jurídicas de notável estrutura; assuntos que circundam o objeto central que não são singelos) - RECURSO DESPROVIDO. CONCLUSÃO - Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos - Incidência do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça - RECURSO INTERPOSTO PELO BANCO ORIGINAL S/A DESPROVIDO. APELO INTERPOSTO PELO BANCO BRADESCO S/A PARCIALMENTE CONHECIDO E, NESSA EXTENSÃO, DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1027082-93.2023.8.26.0224; Relator (a):Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos -9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/08/2024; Data de Registro: 29/08/2024) - grifo nosso.

APELAÇÃO - Ação declaratória e indenizatória - Sentença de parcial procedência - Insurgência exclusiva da ré - Preliminares rejeitadas - Furto de celular desbloqueado - Operações de entrada e saída da conta bancária efetivadas em menos de 5 (cinco) minutos - Índícios de fraude - Inversão do ônus da prova do art. 6º, inc. VIII do CDC - Embora o crime tenha ocorrido fora da agência, a falha na prestação dos serviços do banco pode ser evidenciada ao não tomar as providências necessárias no sentido de evitar ou, no mínimo, atenuar as frequentes atuações de estelionatários - Transações que deveriam ter sido identificadas e bloqueadas pelo sistema de segurança do banco - Falha na prestação de serviços - Súmula 479 do STJ - Precedentes desta C. Câmara - Dever de restituição pelo banco dos valores das transações impugnadas - Danos morais - Inocorrência - Ausente abalo de crédito, restrição cadastral, lesão às suas honras objetiva e subjetiva ou cobrança vexatória ou humilhante - Réu que não responde pelos impactos psíquicos decorrentes do furto - Não comprovada perda de tempo útil expressiva, como por exemplo, ausência em dia de trabalho ou perda de compromisso - Verba sucumbencial redistribuída - Ação parcialmente procedente - Recurso parcialmente provido.(TJSP; Apelação Cível 1005430-15.2022.8.26.0625; Relator (a):Cláudio Marques; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taubaté -4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2022; Data de Registro: 29/11/2022).

Destarte, o evento que começou como fortuito externo acabou por se tornar fortuito interno diante da configuração de defeito na prestação dos serviços bancários (segurança) pelo réu.

Sobre a responsabilidade da instituição financeira, importante pontuar que é de conhecimento público que a atividade bancária impõe a exposição a risco de sofrer golpes por criminosos, bem por isso, a doutrina e a jurisprudência firmaram a

responsabilidade objetiva do banco perante o correntista, sendo, ainda, aplicável ao caso a teoria do risco profissional.

Nesse sentido o RECURSO ESPECIAL Nº 1.199.782 - PR (2010/0119382-8), submetido ao procedimento do art. 543-C do CPC: "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."

Na mesma linha também dispõe a 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 sendo, compete ao réu restituir ao autor, o valor total das operações realizadas mediante fraude somado ao IOF cobrado, totalizando o montante de R\$ 113.119,11, não especificamente impugnado."

Por sua vez, o recurso do autor comporta provimento.

É obrigação do fornecedor de produtos e serviços ser diligente, na aplicação de medidas de segurança e na verificação da autenticidade das contratações e transações realizadas, restando evidente o defeito na prestação de serviços, nos termos do artigo 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor, o qual dispõe que 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: o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

A instituição bancária apresentou gravíssima falha de segurança ao permitir que um terceiro tenha acesso integral à conta bancária do autor para a realização de transações em valores elevadíssimos, que estão claramente fora do perfil do consumidor. Foram realizadas inúmeras compras em valores exorbitantes, que deveriam ter acionado mecanismos de segurança do banco para que fossem barradas. Não bastasse isso, é incontroverso que o autor entrou em contato com o banco nos canais de atendimento oficiais após as transações para pleitear que os cartões fossem bloqueados, sendo que as operações inicialmente foram estornadas, mas posteriormente foram cobradas novamente, em evidente falha na prestação do serviço.

Não há dúvida de que a falha de segurança do réu permitiu a realização da fraude acarretou presumível sofrimento ao autor ao se ver cobrado indevidamente por compras em seu cartão de débito e de crédito em valores altíssimos que ele não contraiu, além de perda de tempo produtivo ao ter que adotar medidas extrajudiciais e judiciais para a solução do problema, de modo que ele faz jus a uma indenização por danos morais, nos termos do art. 14 do CDC.

O arbitramento do valor da indenização há que ser feito "com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e ao porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."(STJ - Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000).

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo consumidor e fornecedor de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

E, nessa linha, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, deve ser fixada indenização no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), tratando-se de 06 (seis) operações fraudulentas. A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor, para neutralizar os efeitos negativos da longa jornada percorrida pelo autor e de todos os transtornos experimentados. O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data da citação e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento, nos termos dos arts. 389, 404 e 406 do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso do réu e **DOU PROVIMENTO** ao recurso do autor para condenar o réu a pagar indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data da citação e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento.

Redistribuo a sucumbência de modo que arcará o requerido de forma integral com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios ao patrono do autor que fixo em 20% (vinte por cento) do valor da condenação, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015.

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 CPC.

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).

**LÉA DUARTE**  
**Relatora**