



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000188827

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024004-05.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante BANCO INTER S/A, é apelado ADRIEL AUGUSTO DOS SANTOS DA SILVA.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA, GUSTAVO SANTINI TEODORO E MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 9 de março de 2026.

JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 1024004052023

DIREITO DO CONSUMIDOR. FRAUDE BANCÁRIA. CARTÃO DE CRÉDITO. TECNOLOGIA CONTACTLESS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO MANTIDA. DANOS MORAIS MANTIDOS. MULTA COMINATÓRIA. EXCESSIVIDADE. REDUÇÃO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

1. A responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiros em operações com cartão de crédito é objetiva, fundada no risco inerente à atividade econômica desenvolvida. A realização de mais de quarenta transações fraudulentas em menos de 24 horas, com valores incompatíveis com o perfil do correntista, após o próprio banco haver identificado e comunicado ao cliente a primeira operação suspeita sem adotar bloqueio imediato, configura falha objetiva na prestação do serviço bancário, cuja consequência patrimonial não pode ser transferida ao consumidor.

2. A inscrição do nome do consumidor em cadastros de restrição ao crédito em descumprimento de ordem judicial, aliada ao prolongamento injustificado dessa situação, extrapola o mero aborrecimento cotidiano e configura dano moral indenizável, sendo razoável o quantum de R\$ 5.000,00 fixado na sentença.

3. A multa cominatória tem natureza coercitiva e finalidade de compelir o obrigado ao cumprimento da determinação judicial, não constituindo fonte de enriquecimento para o credor. Diante da flagrante desproporção entre o valor máximo das astreintes — R\$ 100.000,00 — e o proveito econômico objeto da lide, impõe-se a limitação/redução para R\$ 50.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade e à vedação ao enriquecimento sem causa.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença (fls. 562/568) prolatada pelo MM. Juiz LUIZ FERNANDO GRASSI, da 5ª Vara Cível da Comarca de São José do Rio Preto/SP, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos formulados na inicial para declarar a inexigibilidade do débito de R\$ 20.355,02 referente às transações fraudulentas realizadas em 25 de abril de 2023, ao fundamento de que a disponibilização de tecnologia de pagamento por aproximação sem mecanismos eficazes de bloqueio diante de operações atípicas constitui falha objetiva na prestação do serviço bancário; para condenar o

réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, em razão da cobrança de débito fraudulento e da negativação indevida do nome do autor; e para confirmar a tutela de urgência anteriormente concedida (fls. 76/77), que havia determinado a suspensão da cobrança e a abstenção de lançar o nome do autor em órgãos de proteção ao crédito sob pena de multa diária de R\$ 500,00, limitada ao valor de R\$ 100.000,00, ressalvando que a apuração dos valores devidos a título de astreintes pelo descumprimento da liminar seria objeto de liquidação em sede de cumprimento de sentença.

Sustentam as razões recursais (fls. 572/584) que a r. sentença: (1) não merece subsistir quanto à declaração de inexigibilidade do débito, pois as transações foram realizadas dentro dos padrões de segurança da instituição financeira, mediante tecnologia contactless habilitada pelo próprio titular, e eventual fraude somente teria ocorrido por negligência do autor na guarda do cartão, configurando culpa exclusiva da vítima; (2) falhou ao reconhecer descumprimento da tutela de urgência, pois a negativação do nome do autor decorreu de outras dívidas regularmente contraídas e não abrangidas pela ordem liminar, relativas à fatura de agosto de 2023; (3) o valor máximo das astreintes de R\$ 100.000,00 é desproporcional e exorbitante em relação ao objeto da lide, devendo ser reduzido para evitar enriquecimento sem causa; (4) inexistia dano moral indenizável, pois, afastada a fraude, não há ato ilícito imputável à instituição; (5) subsidiariamente, o quantum indenizatório de R\$ 5.000,00 é excessivo e desproporcional às circunstâncias do caso.

Foram oferecidas contrarrazões a fls. 595/605, pugnando o apelado pela manutenção integral da sentença e pela majoração dos honorários advocatícios para 20%.

Breve, o relato.

Tempestivo e preparado, o recurso merece trânsito e conhecimento.

1. Da regularidade das transações e da indevida declaração de inexigibilidade do débito.

Respeitada a tese recursal, os documentos dos autos demonstram que, na noite de 25 de abril de 2023, foram realizadas mais de quarenta transações em menos de 24 horas, totalizando R\$ 20.355,02, todas mediante pagamento por aproximação do mesmo cartão físico do autor (fls. 37/41).

O próprio banco apelante, ao enviar mensagem ao correntista questionando o reconhecimento da primeira operação suspeita e receber resposta negativa, revelou que seus

sistemas identificaram a atipicidade da movimentação. Ainda assim, deixou de bloquear imediatamente o cartão comprometido, permitindo a sequência de operações fraudulentas. Essa omissão objetiva qualifica o defeito na prestação do serviço bancário, cuja consequência patrimonial não pode ser transferida ao consumidor a pretexto de culpa exclusiva na guarda do cartão.

O estorno posterior das transações contestadas (fls. 564), como bem assentado na sentença, constitui reconhecimento implícito da irregularidade das operações, esvaziando a tese de ausência de falha.

O C. STJ, em caso similar, já decidiu que 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. Neste sentido vale colacionar o seguinte julgado relatado pela Ministra Nancy Andrighi:

(1) “[...] 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.¹⁰ A vulnerabilidade do sistema bancário, portanto, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, acarreta falha da prestação de serviço. E é precisamente esta falha que permite que o golpe sofrido pela vítima provoque prejuízos financeiros. ¹¹ No ponto, não há que se argumentar que o desenvolvimento de mecanismos impeditivos de movimentações financeiras atípicas e que aparentem ilegalidade está desassociada da atividade bancária. Em verdade, somente as instituições financeiras detêm os meios adequados para recusar estas transações atípicas, uma vez que elas devem ser comparadas com o histórico do consumidor no que tange a valores, frequência e objeto. ¹² Evidente, portanto, que a conduta das instituições financeiras de se manter inerte perante a ocorrência de diversas transações atípicas em poucos minutos concorre para permitir os golpes aplicados em seus correntistas. Assim, o nexos causal é estabelecido ao se concluir que poderia a instituição financeira ter evitado o dano sofrido em decorrência dos golpes, caso adotasse medidas de segurança mais eficazes.[...]”. (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023)

Nesta Corte:

Apelação Cível nº 1024004-05.2023.8.26.0576 -Voto nº 1024004052

(2) "AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. Apelação Cível. Declaração de inexistência de débito – Inscrição de dados em órgão de restrição ao crédito. Dano moral. Sentença de parcial procedência. I – Caso em exame: 1. Apelo da ré, visando a reforma total da sentença, sob a alegação de que as compras realizadas por meio de cartão de crédito foram regulares e efetuadas pela apelada; subsidiariamente, pleiteia a redução do montante arbitrado a título indenizatório, (dano moral). II. Questão em discussão: 1. A questão em discussão consiste em apurar a regularidade nas operações financeiras discutidas pelas partes e a configuração do dano moral, passível de ser indenizado, além do valor arbitrado a este título. III. Razões de decidir: 1. Instituição financeira que não se desincumbiu de comprovar a regularidade das operações contestadas; 2. Negativação indevida; 3. Dano moral configurado; 4. Redução do valor arbitrado na sentença a título reparatório que comporta acolhimento, para R\$ 5.000,00, ante a aplicação dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. IV. Dispositivo: 1. Pedido inicial julgado procedente em parte. Sentença parcialmente reformada para redução do valor indenizatório, (dano moral), mantida, no mais, a decisão proferida pelo Juízo de origem. RECURSO PROVIDO EM PARTE". (TJSP; Apelação Cível 1034953-19.2023.8.26.0114; Relator (a): Olavo Sá; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Campinas - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/10/2024; Data de Registro: 30/10/2024)

2. Da ausência de descumprimento da tutela de urgência.

A narrativa recursal de que a negativação decorreu de dívida distinta, referente à fatura de agosto de 2023 e não abrangida pela ordem liminar, não tem o condão de afastar a responsabilidade do banco. Conforme registrado na sentença (fls. 565/566), o juízo determinou ao réu, por decisão de fls. 432, a exclusão do nome do autor dos órgãos de proteção ao crédito, com a determinação de ofício ao SPC e SERASA.

A cadeia causal que originou os encargos rotativos, juros e IOF das faturas subsequentes —cujo inadimplemento ensejou a negativação— remonta diretamente à recusa do banco em suspender as cobranças e ao cenário litigioso instaurado em torno das transações fraudulentas.

O autor, por seu turno, realizou depósitos judiciais sucessivos dos valores que entendia devidos (fls. 563), cumprindo a tutela na medida de sua capacidade de verificação dos débitos legítimos. Inacolível, portanto, a pretensão de se reconhecer o cumprimento tempestivo da liminar.

Ademais, intimado o recorrente acerca da liminar em 15/06/2023, conforme AR de fls. 86, descumpriu a ordem judicial, promovendo a negativação do nome do autor em 21/08/2023, ou seja, descumpriu a liminar, mesmo estando ciente acerca da ordem judicial, com exclusão do apontamento apenas em 17/04/2024 – fls. 440/441.

3. Da inexistência de dano moral e do valor excessivo fixado.

Com efeito, a sentença fundou a condenação moral não apenas na fraude originária, mas na negativação do nome do autor em desrespeito à ordem judicial, situação que perdurou por período superior a trinta dias, comprometendo o crédito e as atividades profissionais do correntista. Esse quadro configura lesão aos direitos da personalidade que extrapola o mero dissabor cotidiano, justificando plenamente a indenização.

Noutro lado, o valor de R\$ 5.000,00 é compatível com o patamar adotado por este Tribunal para casos análogos, não havendo razão para sua redução. Precedentes:

(1) "APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. FRAUDE EM CARTÃO DE CRÉDITO. Apelante que teve seu cartão de crédito utilizado em transação fraudulenta de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), enquanto comprovadamente estava em seu local de trabalho, conforme documentação acostada. Reconhecimento da inexigibilidade do débito em primeira instância, com base na legislação consumerista e na Súmula 297 do STJ. Concessão de tutela de urgência determinando que o apelado se absteresse de negatar o nome do apelante e suspendesse as cobranças. Descumprimento da ordem judicial, com a continuidade das cobranças nas faturas subsequentes e efetiva anotação do nome do apelante em plataforma de cobrança (Serasa), após a decisão liminar e somente baixada posteriormente. Dano moral configurado pelo descumprimento da decisão judicial e pelas cobranças indevidas, superando o mero aborrecimento. Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor aplicada, considerando o tempo e esforço despendidos pelo apelante para a resolução do problema. Arbitramento da indenização por dano moral em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em observância aos princípios da razoabilidade, proporcionalidade e o caráter punitivo-pedagógico. RECURSO PROVIDO". (TJSP; Apelação Cível 1011017-19.2024.8.26.0020; Relator (a): Fabiana Calil Canfour de Almeida; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/02/2026; Data de Registro: 03/02/2026)

(2) "DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. BANCÁRIO. DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE RÉ. [...]. III. RAZÕES DE DECIDIR. 5. Não há cerceamento de defesa, pois a prova oral é inútil para o caso. Controvérsia que dependia de prova documental. 6. Relação de consumo. Operações fora do perfil do consumidor. Operações bancárias em curto espaço de tempo no horário noturno. Padrão de fraude. Falha na segurança do serviço bancário. Fortuito interno. Responsabilidade objetiva. Aplicação da Súmula 479 do S.T.J. e art. 14 do C.D.C. 7. Apontamento indevido. Dano moral in re ipsa. Valor fixado em sentença em acordo com a razoabilidade e proporcionalidade. IV. DISPOSITIVO. 8. Recurso não provido". (TJSP; Apelação Cível 1134271-51.2022.8.26.0100; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 17ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/02/2025; Data de Registro: 19/02/2025)

4. Multa cominatória fixada em valor excessivo.

A multa cominatória, por sua própria natureza, é instrumento de coerção processual destinado a compelir o devedor ao cumprimento da ordem judicial, e não mecanismo de punição ou de obtenção de vantagem patrimonial. Sua fixação deve guardar proporcionalidade tanto com a natureza da obrigação quanto com o proveito econômico que o cumprimento da ordem visa assegurar, de modo a cumprir a função coercitiva sem descambar para o enriquecimento sem causa.

No caso dos autos, a multa diária de R\$ 500,00 foi fixada com o limite máximo de R\$ 100.000,00, valor que, como aponta o apelante (fls. 578/580), é vinte vezes superior ao dano moral arbitrado em R\$ 5.000,00 e supera em expressiva margem o objeto econômico central do litígio. Embora o descumprimento da ordem judicial pelo banco seja inequívoco e não possa ser tolerado, a desproporção manifesta entre o teto da multa e o proveito econômico envolvido na controvérsia autoriza a intervenção judicial para ajustamento do valor, em observância aos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e vedação ao enriquecimento sem causa.

Ademais, o art. 537, § 1º, inciso I, do CPC confere ao órgão jurisdicional a prerrogativa de modificar o valor da multa quando verificar que se tornou excessiva, inclusive de ofício e em grau recursal, como medida voltada à adequação da sanção processual à realidade do caso concreto.

A apuração detalhada do período de descumprimento e dos valores efetivamente incididos dar-se-á em sede de liquidação, conforme ressalvado na sentença (fls. 567/568). Nessa ocasião, o valor a ser exigido a título de astreintes não poderá superar o limite ora estabelecido de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), importância que, conquanto inferior ao teto originalmente fixado, é suficientemente significativa para evidenciar a seriedade da sanção pelo descumprimento de ordem judicial e para cumprir, com proporcionalidade, a função coercitiva e pedagógica que lhe é inerente.

Por fim, deixa-se de arbitrar honorários recursais, seguindo o julgamento dos Recursos Especiais nºs 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS (Tema Repetitivo 1.059), que estabeleceu a seguinte tese:

"A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação"

Termos em que se provê em parte o recurso apenas para reduzir o valor máximo das astreintes pelo descumprimento da tutela de urgência para R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), mantendo-se integralmente os demais termos da sentença.

Sem fixação de honorários recursais, nos termos da fundamentação.

Fica expressamente advertido que eventuais embargos declaratórios só serão admitidos quando houver inequívoca demonstração de omissão, obscuridade, ou contradição no julgado, requisito que será rigorosamente analisado para evitar a utilização do recurso com intuito exclusivamente infringente, cuja natureza de mera contrariedade com o resultado do julgamento atrairá incidência da multa prevista no art. 1.026, § 2º, CPC.

Isso porque o acórdão se dedicou a listar e analisar todos os argumentos apresentados de maneira individualizada, justamente para evitar embargos procrastinatórios e imprimir cumprimento à garantia de duração razoável do processo.

A análise criteriosa também se aplicará a embargos que não observarem entendimento decantado no E. STJ e alegarem necessidade de prequestionamento, já que não há qualquer exigência para que "o acórdão impugnado faça expressa referência ao dispositivo de lei tido como violado" (REsp nº 155.621/SP, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira).