



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000220111

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028359-94.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO INTER S/A, é apelado GUILHERME LAMBRINE (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente) E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 16 de março de 2026.

MARIO SERGIO LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1028359-94.2024.8.26.0100

Apelante: Banco Inter S/A

Apelado: Guilherme Lambrine

Vara de origem: 31ª Vara Cível do Foro Central Cível da Comarca de São Paulo

Juíza: Gisele Valle Monteiro da Rocha

Voto nº 1.715

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais e materiais. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de procedência. Recurso do banco apelante. Relação de consumo configurada. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Fraude praticada por terceiro mediante fornecimento voluntário de código de segurança (token) pelo próprio correntista, após contato telefônico de origem não oficial. Ausência de falha na prestação do serviço. Inexistência de vazamento de dados imputável à instituição financeira. Fortuito externo. Culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. Rompimento do nexo causal. Reforma da sentença. Recurso provido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Banco Inter S/A contra sentença proferida pela MM. Juíza de Direito da 31ª Vara Cível do Foro Central Cível da Comarca de São Paulo que julgou procedentes os pedidos formulados em ação de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais e materiais ajuizada por Guilherme Lambrine, condenando o banco apelante à restituição de R\$ 1.359,00 referente às compras fraudulentas, com correção monetária e juros desde o desembolso, e ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Consta dos autos que o apelado alegou ter sido vítima do denominado

"golpe da falsa central de atendimento", sustentando que, no dia 28 de novembro de 2023, recebeu ligação telefônica do número (11) 3085-5896, por pessoa que se identificou como atendente do Banco Inter, a qual, após mencionar seus dados pessoais (CPF, RG, endereço e número de conta), afirmou que uma suposta proteção de R\$ 24,90 estaria sendo inserida em sua conta. Solicitado a digitar a tecla "2" para recusar o serviço, o apelado foi subseqüentemente induzido a fornecer código enviado ao seu aplicativo, conforme admitido no próprio Boletim de Ocorrência, repassando-o aos fraudadores. A partir de então, foram realizadas quatro compras não autorizadas por meio de cadastro do cartão de crédito em carteira digital com função *contactless*, nos valores de R\$ 399,00, R\$ 450,00, R\$ 460,00 e R\$ 50,00, respectivamente, totalizando R\$ 1.359,00.

Inconformado, o Banco Inter interpõe recurso de apelação alegando, em síntese: (i) ausência de falha na prestação do serviço, uma vez que as operações foram realizadas mediante regular utilização de token de segurança e carteira digital com função *contactless*, voluntariamente fornecido pelo apelado a terceiros; (ii) culpa exclusiva do consumidor, ante a negligência ao repassar código sigiloso a estelionatários sem verificar a autenticidade da ligação recebida, cujo número não pertence ao banco; e (iii) ausência de dano moral indenizável, postulando subsidiariamente a redução do quantum arbitrado.

Recurso preparado e tempestivo.

O apelado apresentou contrarrazões, postulando a manutenção integral da r. sentença recorrida.

É o relatório.

Fundamento e decido.

A relação jurídica em questão consiste manifestamente em relação de consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º da Lei nº 8.078/90, aplicando-se, ao caso, as regras de proteção ao consumidor previstas nos arts. 6º e 7º, a interpretação do art. 47 e aquela prevista no art. 52, todas do mesmo diploma legal. Veja-se, a propósito, a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Não significa dizer, porém, que só por isso o consumidor será contemplado com o julgamento da lide em seu favor.

Importa esclarecer, desde logo, que a inversão do ônus probatório prevista no art. 6º, VIII, do CDC, somente se aplica às provas que razoavelmente se esperavam ao alcance do fornecedor, em razão da superioridade técnica e jurídica que ostenta, e na medida da hipossuficiência do consumidor, de modo que, no caso, não pode servir à condenação da fornecedora por ilícito para o qual não concorreu de forma eficaz, como será demonstrado a seguir.

Com efeito, não existe qualquer prova nos autos de que a instituição bancária participou da fraude cometida por terceiro da qual foi vítima o consumidor.

A prova dos autos evidencia que a fraude somente se consumou porque o próprio consumidor forneceu voluntariamente o código de segurança (*token*) ao fraudador, após contato telefônico realizado fora dos canais oficiais da instituição financeira. Conforme narrado na própria petição inicial e admitido no boletim de ocorrência juntado aos autos, o apelado recebeu ligação de pessoa que se apresentou como funcionária do banco e, a pedido desta, forneceu o código recebido em seu aplicativo, possibilitando aos fraudadores o cadastro do cartão de crédito em carteira digital e a realização das compras impugnadas.

Não há qualquer elemento indicativo de falha no sistema de segurança do banco, de acesso indevido às plataformas digitais, de vazamento de dados imputável à instituição financeira ou de participação de seus prepostos na prática fraudulenta. As operações foram realizadas mediante regular utilização de credenciais do próprio correntista, por meio de *token* enviado ao aparelho do apelado e por ele repassado aos estelionatários.

De fato, a parte não produziu qualquer prova, mesmo por indícios, de que o terceiro, autor do golpe narrado na inicial, tivesse qualquer relação com o

banco; ademais, não existiu qualquer falha no sistema objeto do contrato de prestação de serviços firmado entre as partes.

Veja, infelizmente muito comum, o apelado foi vítima de fraude.

Diversas instituições financeiras realizaram campanhas para alertar os consumidores acerca de golpes realizados a pretexto de confirmação de transações, proteções de conta, atualização de segurança, dentre outros. O próprio Banco Inter, conforme documentos carreados com a contestação, advertia expressamente em seu sítio eletrônico que "nunca entra em contato pelo número 3003-4070, pois esse telefone apenas recebe ligações", e que "nunca solicita dados sensíveis como senhas e dados completos do cartão de crédito, nem mesmo quando a gente entra em contato com você", o que evidencia que o número (11) 3085-5896, utilizado pelos fraudadores, não era e nunca foi canal oficial de contato do banco apelante.

Cuida-se de hipótese típica do denominado "golpe da falsa central de atendimento", caracterizando fortuito externo, absolutamente estranho à atividade bancária, apto a romper o nexos causal entre o serviço prestado e o dano alegado.

O apelado, de livre e espontânea vontade, após contato com o fraudador através do telefone, confirmou e forneceu o código de segurança sigiloso em favor de terceiros estranhos à lide e desconhecidos por ele. Acabou agindo com desídia, pois não teve a devida cautela ao verificar a autenticidade da ligação recebida nem ao conferir a finalidade real do token que lhe foi solicitado. A manipulação cometida pelo criminoso levou o apelado a cair em seu ardil e a efetivar a transação em favor de terceiros, como se fosse uma atividade comum.

Nos termos do contrato entabulado entre as partes, incumbia ao consumidor a responsabilidade pela guarda e uso sigiloso do cartão e dos códigos de segurança de acesso. Todavia, alheio a esse cuidado, contratual e costumeiro, forneceu o apelado ao fraudador o token recebido em seu aplicativo, viabilizando o cadastro do cartão em carteira digital e a realização das compras impugnadas.

Registre-se que as transações contestadas foram realizadas mediante

cadastro em carteira digital com função *contactless*, modalidade que, conforme esclarecido pelo apelante, exige biometria, PIN ou leitura de íris para utilização, após o apelado ter fornecido o respectivo token de confirmação. Não houve qualquer movimentação atípica identificável pelo sistema de segurança do banco, pois o cadastro foi realizado mediante autenticação regular, com as credenciais do próprio correntista.

O artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor é elucidativo, para o melhor deslinde do feito: "O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: (...) II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro".

Por consequência, não há que se falar no dever de reparar.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, em recente julgamento do Recurso Especial nº 2.215.907/SP, firmou entendimento no sentido de que não há responsabilidade da instituição financeira quando a fraude decorre de fornecimento voluntário de dados pelo próprio consumidor, inexistindo defeito na prestação do serviço:

RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, RESTITUIÇÃO DE VALORES E COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FORTUITO EXTERNO. ESTELIONATO. CORRENTISTA. COMUNICAÇÃO. EXTEMPORANEIDADE. NEXO CAUSAL. ROMPIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. AFASTAMENTO. 1. A utilização de artifícios por terceiros - como, por exemplo, a criação de sites falsos ou mimetizados -, por meio dos quais os consumidores cedem aos estelionatários os seus dados pessoais e bancários que possibilitam a concretização da fraude, constitui fortuito

externo, que afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, rompendo o nexo de causalidade, notadamente quando o correntista não comunica ao banco a fraude antes de ela estar plenamente concretizada, como ocorreu na espécie. Precedentes do STJ. 2. Recurso especial não provido. (STJ; Recurso Especial nº 2215907/SP; Relator: Min. Ricardo Villas Bôas Cueva; Terceira Turma; Acórdão: 02/09/2025; Publicação no DJEN/CNJ: 04/09/2025)

Na mesma esteira, é a jurisprudência desta Corte:

"APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE E INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA AUTORA. CONDUTA NEGLIGENTE CONFIGURADA. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA AUTORA SEGUINDO ORIENTAÇÕES DO GOLPISTA, CONFORME NARROU NO BOLETIM DE OCORRÊNCIA. AUSÊNCIA DE CONTATO COM CANAIS OFICIAIS DO BANCO. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1000277-02.2025.8.26.0526; Relator: Júlio César Franco; 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Salto - 3ª Vara; Data do Julgamento: 04/11/2025; Data de Registro: 04/11/2025)

O apelado foi vítima de um golpe e não pode pretender responsabilizar a instituição bancária pela circunstância, o que só se mostraria possível se ficasse provado que o contato telefônico informado na petição inicial de fato pertencia ao banco, ou que fora de fato ludibriado por algum funcionário da instituição. Contudo,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nada disso ocorreu, sendo incontroverso que o número utilizado pelos estelionatários não é e nunca foi número oficial de contato do Banco Inter.

Diferentemente das hipóteses em que há efetiva falha no sistema de segurança da instituição financeira, como nas situações de invasão de banco de dados, clonagem de cartões, ou utilização de senhas sem qualquer participação do correntista, no caso vertente configura-se fortuito externo, evento estranho à atividade desenvolvida pelo banco, que decorreu exclusivamente da conduta imprudente do apelado ao fornecer voluntariamente o token de segurança a terceiros, sem verificar a autenticidade da ligação recebida.

Assim, a despeito da aplicação das normas consumeristas ao caso, não há como concluir pela responsabilidade da instituição financeira, resultante do lamentável episódio, incidindo na hipótese a regra do inciso II, § 3º, do art. 14 do CDC, que isenta a responsabilidade do fornecedor de serviços quando ficar provada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Nesse lanço, rompido o nexo de causalidade pela culpa exclusiva da vítima e de terceiros, a improcedência da ação é de rigor.

Frise-se, contudo, que não se está a concluir que o apelado não deva ser indenizado pelo prejuízo sofrido, mas apenas que seu intento deve se voltar contra os reais responsáveis pelo ocorrido, pelas vias ordinárias próprias.

Considero suficientemente apreciada a questão posta a julgamento, até porque o julgador não está obrigado a atacar um por um os argumentos das partes, mas somente expor os seus, de modo a justificar a decisão tomada, atendendo, assim, ao requisito insculpido no artigo 93, IX, da Constituição Federal, e na ordem legal vigente.

Ainda, em atenção ao disposto no art. 489, § 1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, registre-se que os demais argumentos apontados pelas partes não são capazes de infirmar a conclusão acima.

Para viabilizar eventual interposição de recursos aos Tribunais



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Superiores, considera-se prequestionada toda a matéria discutida nos autos, sendo dispensável a indicação expressa e individualizada dos dispositivos legais.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou provimento** ao recurso de apelação interposto pelo Banco Inter S/A para **reformular** integralmente a r. sentença recorrida e **julgar improcedentes** os pedidos formulados pelo apelado, extinguindo o processo com resolução de mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil.

Em razão da sucumbência, condeno o apelado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios em favor do patrono do banco apelante, os quais arbitro em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade de justiça deferida ao apelado, ficando suspensa a exigibilidade nos termos do art. 98, § 3º, do CPC.

MARIO SERGIO LEITE

Relator