



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001296693

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1045694-35.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO INTER S/A, é apelado CELIA ELMAS SARKISIAN NANTES PEREIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA.

São Paulo, 15 de dezembro de 2025.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA

Relatora

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1045694-35.2024.8.26.0001

Apelante: Banco Inter S/A

Apelada: Celia Elmas Sarkisian Nantes Pereira

Ação: Declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais

Origem: 3ª Vara Cível do Foro Regional I – Santana

Juiz de 1ª instância: Dr. Carlos Alexandre Bottcher

Voto nº 18.787

INDENIZATÓRIA. “Golpe do delivery”. Fraude em transações através de cartão de crédito. Aplicação do CDC. Preliminar de ausência de fundamentação do *decisum* quanto ao decreto de culpa concorrente das partes, na proporção fixada pelo Juízo singular. Afastada. Operações realizadas que não correspondem ao perfil da demandante, situação não detectada pelos sistemas de segurança bancário. Falha na prestação de serviços configurada. Responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno decorrente de fraude. Dicção do art. 14, do CDC e da Súmula 479 do STJ. Risco da atividade que deve ser suportado pelo fornecedor. Inexigibilidade do débito, na forma determinada pelo Magistrado, dada a ausência de recurso da autora. Dano moral *in re ipsa*. Caracterizado. Indenização devida pelo réu. *Quantum* fixado com observância aos princípios de razoabilidade e proporcionalidade, que não comporta redução. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra a sentença de fls. 419/426, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais.

Busca-se a reforma do *decisum* porque: a) há ausência de fundamentação quanto à culpa concorrente declarada no julgado; b) não há demonstração da razão pela qual o apelante teria maior parcela de culpa que a autora; c) subsidiariamente, pleiteia a readequação da proporção de responsabilidade para 30% ao banco e 70% para a demandante; d) não houve falha na prestação de serviços; e) não participou do ato fraudulento; f) trata-se de fortuito externo – inaplicabilidade da Súmula 479, do STJ; g) ausência de nexos causal entre os fatos narrados e sua conduta; h) houve culpa exclusiva da vítima; i) o dano moral não restou caracterizado; j) caso mantida a indenização, pugna pela redução do montante arbitrado (fls. 430/437).

Tempestiva e preparada, vieram aos autos contrarrazões (fls. 443/451).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É a síntese do necessário.

Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com indenização por danos morais, cujos pedidos iniciais foram parcialmente acolhidos para:

“a) declarar a inexigibilidade do valor de R\$ 7.699,92 (sete mil, seiscentos e novecentos e noventa reais e noventa e dois centavos), que corresponde a 70% (setenta por cento) do valor original das despesas do cartão de crédito, além dos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

encargos decorrentes, inclusive do parcelamento compulsório, relativos à totalidade das despesas realizadas;

b) condenar o réu no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), com atualização monetária pela Tabela do E. Tribunal de Justiça a partir desta data e juros moratórios de acordo com a taxa legal (artigo 406 e parágrafos do Código Civil) a partir da citação (17/3/2025 fls. 52).

Outrossim, confirmo a tutela antecipada (fls. 283/284).

Em razão da sucumbência parcial, condeno o réu no pagamento de 80% (oitenta por cento) das custas judiciais e despesas processuais despendidas pela parte contrária, atualizadas a partir do desembolso, assim como em 80% (oitenta por cento) dos honorários advocatícios, que arbitro em 10% (dez por cento) do valor da condenação somado àquele do pedido declaratório.”

Daí o inconformismo.

Prima facie, afasto a preliminar de ausência de fundamentação do *decisum* no tocante ao decreto de culpa concorrente das partes, na proporção de 70% para o banco e 30% para a demandante.

Cediço que o *caput* do art. 11, do CPC, dispõe que todos os julgamentos dos órgãos do Poder Judiciário serão públicos, e fundamentadas todas as suas decisões, sob pena de nulidade, nos exatos termos do art. 93, IX, da Constituição Federal.

As exigências formais da fundamentação das decisões judiciais estão consagradas no § 1º do art. 489, do CPC e, a respeito, leciona Daniel Amorim Assumpção Neves (*in* Código de Processo Civil Comentado. 6ª ed. Salvador: Juspodivum, 2021, p. 882), *in verbis*:

“Há duas técnicas de fundamentação das decisões judiciais: exauriente (ou completa) e suficiente. Na fundamentação exauriente, o juiz é obrigado a enfrentar todas as alegações das partes, enquanto que na fundamentação suficiente basta que enfrente e decida todas as causas de pedir do autor e todos os fundamentos de defesa do réu. Como cada causa de pedir e cada fundamento de defesa podem ser baseados em várias alegações, na fundamentação suficiente, o juiz não é obrigado a enfrentar todas elas, desde que justifique o acolhimento ou a rejeição da causa de pedir ou do fundamento da defesa.

O direito brasileiro adota a técnica da fundamentação suficiente, sendo nesse sentido a tranquila jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça ao afirmar que não é obrigação do juiz enfrentar todas as alegações das partes, bastando ter um motivo suficiente para fundamentar a decisão (STJ, 2 Turma, AgRg no AREsp 549.852/RJ, Rel. Min. Humberto Martins, j. 07.10.2014, DJe 14.10.2014; STJ, 3 Turma, AgRg no EDcl no REsp 1.353.405/SP, rel. Min. Paulo de Tarso Vieira Sanseverino, j. 02.04.2013, j. 02/04/2013, DJe 05.04.2013)”. (g.n.)

Nesta esteira, a fundamentação não precisa ser extensa, sendo certo que a concisão em nada é incompatível com as exigências

do art. 489, § 1º, do CPC.

Neste sentido, o Enunciado 10 da ENFAM:

“A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa”.

Depreende-se da análise da sentença que o d. Magistrado apreciou a *quaestio* relativa à culpa concorrente das partes e indicou os motivos, demonstrando as razões de seu convencimento.

Ademais, na sentença, a culpa concorrente foi delineada de forma didática em dez tópicos, fato que, além de não ter acarretado qualquer prejuízo à parte, possibilitou-lhe recorrer amplamente quanto à matéria nela contida, não havendo se falar em violação aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa. Na verdade, somente há nulidade se a decisão não contiver fundamentação alguma, o que não se deu no caso vertente.

Ressalta-se que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por conseguinte, impõe-se sua análise dentro do microsistema protetivo da Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual que apresenta (arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, do mesmo *Codex*).



Dispõe, ainda, a Súmula 297, do Superior Tribunal de Justiça que:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Neste passo, a responsabilidade do fornecedor de serviços funda-se na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens ou serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios deles resultantes, independentemente de culpa (artigo 14 do CDC).

Por seu turno, o artigo 14, § 3º, incisos I e II do referido diploma legal excluem a responsabilidade objetiva do fornecedor, quando tendo prestado o serviço, o defeito inexistente ou quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

E, pela análise das provas que instruem o processo, observa-se que a responsabilidade objetiva do réu não foi elidida.

Iniludível que a autora foi vítima de golpe.

Narra exordial que no dia 23.11.2024, data do seu aniversário, a autora recebeu mensagem via *WhatsApp* de pessoa que disse representar a floricultura Giuliana Flores, informando que receberia flores e seria cobrada taxa de entrega de R\$.5,00. Informou o local onde se encontrava (Hospital Cruz Azul – seu marido estava

internado na UTI), e ao redor de 12h30 compareceu um motoboy que solicitou a inserção do cartão na “maquininha” de pagamento. Inseriu o plástico e digitou a senha, entretanto a transação foi realizada – deu erro. O mesmo se deu com a utilização de uma segunda maquininha. Assim, o entregador informou que retornaria ao estabelecimento para resolver a situação.

Alega a demandante que momentos depois, ao acessar sua conta, notou que havia sido vítima de golpe porque foram realizadas duas compras no cartão de crédito – uma de R\$.4.999,90 e outra de R\$.5.999,99.

Assevera que imediatamente telefonou para o banco para solicitar o cancelamento do cartão e, na sequência, registrou boletim de ocorrência.

Infrutíferas as tentativas de cancelamento das referidas compras (que fogem completamente do seu perfil de consumo) na via administrativa, propôs a presente ação.

Inferre-se dos autos as duas operações com cartão de crédito foram realizadas por terceiro, no intervalo inferior a um minuto entre elas, para conta de uma mesma beneficiária (fls. 145/146) e em valores que destoam, e muito, das compras habituais da demandante. (fls. 167/173 e 174/181). Este fato não foi especificamente impugnado pelo apelante.

Além disso, ao tomar ciência da fraude, a requerente entrou em contato com o banco para contestar as operações, porém a situação não foi resolvida.

E mais. Não há prova de que as transações teriam sido efetuadas pela autora, que nega veementemente as transações.

Desse modo, não há falar em culpa exclusiva da correntista.

Repise-se, as operações contestadas fogem completamente do perfil da demandante, de sorte que se verifica evidente falha na prestação do serviço, consistente na ausência de identificação de movimentações suspeitas pelos setores especializados.

Cumpria ao réu, no âmbito de sua atividade, a checagem, em tempo real, da regularidade dessas operações, que diferiam do padrão de gastos usuais da autora, fato este incontroverso diante da ausência de contraprovas.

Assim, sem a devida comprovação da culpa exclusiva da vítima, de terceiro ou a excelência na prestação de serviço, trata-se de fortuito interno.

A propósito, destaca-se a Súmula 479, do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Posicionamento, inclusive, adotado pelo ínclito Ministro João Otávio de Noronha, no Agravo em Recurso Especial nº 1.580.247 - DF (2019/0268946-3), ao enfrentar questão análoga:

"1. A fraude, ao integrar o risco das operações bancárias, caracteriza fortuito interno e, nessa ordem, não possui habilidade técnica para configurar a excludente do art. 14, § 3º, II, da Lei n. 8.078/90. Nesse sentido, o entendimento sumulado no verbete n. 479 do c. Superior Tribunal de Justiça, ad litteris "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

2. Em que pese a tese de culpa exclusiva da vítima para a ocorrência do dano, forçoso reconhecer que a entrega dos dados pessoais e do cartão de crédito aos fraudadores decorreu do denominado "golpe do motoboy", em que terceiros obtiveram dados bancários do correntista. O consumidor não concorreu para a fraude."

Nessa linha. precedentes desta Corte de Justiça:

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE
INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. AÇÃO DE
INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.
CERCEAMENTO DE DEFESA - Não ocorrência - Anulação

da sentença - Não acolhimento - Abertura da instrução processual para a produção de prova oral - Desnecessidade - Prova pleiteada pelo réu que em nada modificaria o conjunto probatório formado nos autos e, por consequência, o julgamento do feito - Autos que foram instruídos com documentos suficientes para o deslinde do caso em testilha - PRELIMINAR REJEITADA. RESPONSABILIDADE CIVIL - Autora que foi vítima de ação criminosa - “Golpe do aniversário” - Fortuito interno - Caracterização - Realização de movimentação financeira atípica - Restituição do valor apontado na exordial - Manutenção - Dano moral - Ocorrência - Transtornos que ultrapassam o mero dissabor - Indenização - Manutenção - Montante fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) - Importância que traduz corretamente o grau e tipo da ofensa perpetrada, bem como a extensão dos danos causados - Sentença de procedência dos pedidos mantida - RECURSO NÃO PROVIDO. (Apelação Cível nº 1017307-23.2023.8.26.0008, Relator Lavínio Donizetti Paschoalão, j. em 22.05.2024) (g.n.)

APELAÇÃO. Bancários. “Golpe da maquininha”. Transação fraudulenta realizada por meio de cartão de crédito. Consumidora que acreditou haver efetuado o pagamento de R\$ 30,00, mas teve R\$ 13.880,00 lançados na fatura de seu cartão. Operação que foge ao perfil da consumidora, ainda que esteja dentro de seu limite de crédito. Configurada a falha na prestação dos serviços. Responsabilidade objetiva do banco de obstar a conclusão da transação. Fortuito interno. Danos materiais caracterizados. Sentença confirmada nos termos do art. 252 do RITJSP. Recurso desprovido. (Apelação Cível nº 1005760- 98.2023.8.26.0003, Relator Flávio Cunha da Silva,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

j. em 01.11.2023) (g.n.)

Neste cenário, ausente recurso da parte autora, força concluir pela inexigibilidade do valor de R\$.7.699,92 (70% do valor original das transações), conforme decidido pelo Juízo singular.

Lado outro, não tem cabimento o pedido do apelante de inversão da proporção aplicada na sentença.

Isso porque é compreensível o descuido da autora ao inserir por duas vezes seu cartão nas maquininhas do entregador, que lhe entregaria flores na data do seu aniversário, dia em que estava no hospital junto ao marido, internado há dias na UTI.

Inescusável é a falha na segurança dos serviços prestados pelo banco que deixou de emitir alerta e bloquear transações realizadas em menos de um minuto, com valores muito acima dos gastos usuais da cliente.

Passo à análise do dano moral.

Indubitável que a requerente sofreu abalo psicológico provocado por desídia que não lhe é imputável e teve seu nome envolvido em negócio jurídico viciado em virtude de fraude praticada por terceiros e por culpa do demandado.

Como se observa, os fatos aqui narrados ultrapassaram o mero dissabor e ingressaram na esfera no abalo moral, razão pela qual deve o requerido indenizar a autora pelos danos morais sofridos, que suportou, incontroversamente, ante a necessidade de propor a presente ação para excluir os valores da fatura de cartão de crédito, a fraude perpetrada em seu detrimento, bem como o tempo que dispendeu para tentar resolver a questão na via administrativa. Além disso, seu nome permaneceu negativado por alguns meses (fls. 404/406).

Tendo em vista que o dano moral suportado pela demandante está bem delineado e a responsabilidade civil do réu plenamente caracterizada, é devida a indenização.

No tocante ao valor indenizatório, a reparação dos danos morais deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido, e a terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outras empresas do mesmo ramo de atividade pratiquem ilícito semelhante.

O dever de indenizar decorre, de modo imediato, da quebra da confiança e da justa expectativa da atuação do requerido, sob pena de vulnerar-se a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo, o que é admitido com tranquilidade pela

jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.

Ora, em razão do evidente impacto e a mácula na honra da demandante, que interferiu negativamente na prática dos atos de sua vida civil, não se pode considerar o evento um mero dissabor.

Sopesando tais elementos, bem como a saúde financeira do requerido e o grau de sua culpabilidade, a indenização arbitrada em R\$.4.000,00 não comporta redução, pois em observância aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade.

Transcrevo, neste ponto específico, entendimento do STJ conforme se observa nas palavras da Min. Nancy Andrighi:

“A indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ; REsp 318.379/MG).

Logo, confirma-se a bem lançada sentença, na integralidade.

Ante o deslinde dado ao recurso, majoro os honorários de sucumbência devidos pelo réu à autora para 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11 do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ex positis, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA
Relatora