



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000235257

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1054606-78.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante VP CONSULTORIA E GESTÃO CONTÁBIL S/S LTDA, é apelado BANCO INTER SA.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 18 de março de 2026.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação: 1054606-78.2025.8.26.0100

Apelante: Vp Consultoria e Gestão Contábil S/S Ltda.

Apelado: Banco Inter S/A

Comarca: Foro Central Cível

Voto nº 13.233

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO.
RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO
DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

VP Consultoria e Gestão Contábil S/S Ltda. interpôs recurso de apelação contra sentença que julgou improcedente a ação e condenou a apelante ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios. A autora alegou responsabilidade objetiva do banco-réu por golpe via PIX, pleiteando reparação de danos materiais e morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em verificar se houve falha na prestação dos serviços bancários que justificasse a responsabilidade do banco-réu pelos danos sofridos pela autora.

III. Razões de Decidir

3. A fraude ocorreu devido à conduta negligente do representante da autora, que seguiu instruções de terceiros em um golpe de phishing, caracterizando culpa exclusiva da vítima.

4. A transação foi realizada com autenticação regular, sem falha nos mecanismos de segurança do banco, rompendo o nexo causal entre a conduta do banco e o dano.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços não é absoluta, sendo excluída pela culpa exclusiva do consumidor. 2. A atuação negligente do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

correntista em golpes de phishing rompe o nexo causal, afastando o dever de indenizar do banco.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II.

Código de Processo Civil, art. 355, I; art. 487, I; art. 85, § 2º e § 11; art. 1.026, § 2º.

Jurisprudência Citada:

Súmula 297 do STJ.

VP CONSULTORIA E GESTÃO CONTÁBIL S/S LTDA. interpõe recurso de apelação contra a sentença de fls. 180/184, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação e condenou a apelante ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa.

Inconformada, apela a autora e repete as teses aventadas na petição inicial, a respeito da inequívoca responsabilidade objetiva do banco-réu e dever de reparar o prejuízo material de R\$ 19.000,00, da inexistência de mero aborrecimento e ressarcimento do dano moral no montante de R\$ 10.000,00, e pede a reforma da sentença para que sejam julgados procedentes os pedidos iniciais (fls. 187/200).

O apelado apresentou contrarrazões recursais (fls. 207/216).

Recurso tempestivo e com

recolhimento de preparo (fls. 204/205).

É o relatório.

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

No mérito, a insurgência não prospera.

Isso porque os argumentos levantados pela apelante para justificar o pedido de procedência da ação não se sustentam.

Com efeito, diversamente do narrado na petição inicial, nota-se no Boletim de Ocorrência lavrado pelo próprio representante legal da empresa-autora o seguinte teor dos fatos: *"Fui vítima de um golpe de transferência do PIX da conta pessoa Jurídica no qual eu sou o responsável. no valor total de R\$ 19.000,00 pelo banco Inter. o valor foi transferido para uma empresa chamada: Amigos Multimarcas com.de veiculos LTDA, CNPJ: 42217441/0000190"* (fls. 36/37).

É dizer, nada obstante insista na tentativa de imputar ao banco-apelado a responsabilidade pelo golpe via pix sofrido, conclui-se se trata de transação realizada pela própria parte autora mediante fraude por telefone, sem participação ativa do banco-réu, pelo que de fato caracterizada a culpa exclusiva da vítima.

Com isso, observo ser de rigor seja a sentença confirmada em sua totalidade, conforme o art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, uma vez que não há nenhum fato novo ou fundamento jurídico relevante a ser considerado:

Vistos.

(...)

O feito comporta julgamento antecipado, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, pois as questões de fato e de direito estão suficientemente demonstradas pelos documentos acostados aos autos, sendo desnecessária a produção de outras provas.

A preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo réu confunde-se com o mérito da causa e com ele será analisada.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, que dispõe: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras". Assim, a responsabilidade do réu por eventuais danos causados ao consumidor é, em regra, objetiva, conforme preceitua o artigo 14 do referido diploma legal.

Contudo, a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços não é absoluta. O mesmo dispositivo legal, em seu § 3º, inciso II, prevê como excludente de responsabilidade a prova da "culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro". É exatamente essa a hipótese dos autos.

A controvérsia cinge-se em verificar se houve falha na prestação dos serviços bancários que tenha dado causa ao prejuízo experimentado pela parte autora ou se o dano decorreu de culpa exclusiva de seu representante legal.

Da análise dos autos, conclui-se que a fraude somente se concretizou devido à conduta negligente do sócio da empresa autora, que, sem acautela esperada, colaborou ativamente para a ação dos fraudadores.

Conforme narrado na própria petição inicial, o representante da autora acessou sua conta por meio do internet banking, utilizando-se de duplo fator de autenticação (senha e QR Code), o que demonstra, a princípio, a regularidade e segurança do acesso inicial ao sistema do réu. A fraude teve início quando, supostamente, recebeu uma mensagem no chat da plataforma e,

posteriormente, uma ligação de terceiros que se passaram por prepostos do banco.

Ocorre que, a partir desse momento, o sócio da autora, um contador e administrador de empresa, franqueou a atuação dos estelionatários ao seguir as instruções recebidas por telefone, em um tipo de golpe amplamente divulgado na mídia e sobre o qual as instituições financeiras alertam seus clientes de forma ostensiva. A conduta de atender a uma ligação não solicitada e seguir passos indicados por um desconhecido para um suposto "procedimento de segurança" viola o dever mínimo de cuidado que se espera de qualquer correntista, especialmente de um gestor de contas de pessoa jurídica.

A transferência via PIX no valor de R\$ 19.000,00 foi efetivada mediante autenticação regular. Para o sistema do banco, a ordem partiu do titular da conta, de um dispositivo e sessão previamente validados. Não se vislumbra, portanto, falha nos mecanismos de segurança intrínsecos à operação bancária. O sistema do réu não foi invadido ou violado; ele foi utilizado pelo próprio correntista, que, infelizmente, estava sendo manipulado por criminosos.

Trata-se de um clássico caso de phishing ou engenharia social, em que o golpista se utiliza de técnicas para enganar a vítima e fazê-la fornecer informações ou realizar ações em seu favor. A atuação de terceiros fraudadores, aliada à colaboração da vítima, caracteriza o fortuito externo, que rompe o nexo de causalidade entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor.

O fato de a transação exibir o nome da própria empresa autora como beneficiária, embora se tratasse de CNPJ diverso, é parte da tática ardilosa dos fraudadores para induzir ao erro. Contudo, cabia ao sócio da autora a conferência atenta de todos os dados da operação antes de sua confirmação final, em especial o CNPJ do destinatário, que é o dado inequívoco de identificação na transação. A falha nessa verificação crucial não pode ser imputada ao banco.

A comunicação imediata da fraude ao banco, após a conclusão da transferência, não tem o condão de reverter o cenário. Dada a natureza instantânea das transações via PIX, a atuação preventiva do próprio correntista é fundamental. Uma vez que o dano foi causado pela conduta inicial e determinante da própria vítima, que voluntariamente seguiu os comandos dos fraudadores, resta configurada sua culpa exclusiva, nos termos do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Dessa forma, ausente a falha na prestação do serviço e rompido o nexo causal pela culpa exclusiva da vítima, não há que se falar em dever de indenizar por parte da instituição financeira, seja por danos materiais ou morais.

DISPOSITIVO

Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados por VP CONSULTORIA E GESTÃO CONTÁBIL S/S LTDA. em face de BANCO INTER S.A., e, por consequência, extingo o processo com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Em razão da sucumbência, condeno a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios da parte ré, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Publique-se. Intimem-se.

São Paulo, 17 de setembro de 2025.

Nesse contexto, a bem lançada sentença deve prevalecer e ser integralmente mantida.

Nego, pois, provimento ao recurso.

Em razão da sucumbência em sede recursal, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios em 1% do valor da causa, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais.

Atentem as partes e desde já se considerem advertidas que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará a imposição da multa prevista



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator