



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000248722

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1056056-25.2021.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante BANCO INTER S/A, é apelado RODRIGO BATISTA OFTALMOLOGIA ME LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª 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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores. LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente sem voto), IRINEU FAVA E AFONSO BRÁZ

São Paulo, 21 de março de 2026.

SOUZA LOPES
relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 55165
APEL.Nº: 1056056-25.2021.8.26.0576
COMARCA: SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
APTE. : BANCO INTER S/A
APDO. : RODRIGO BATISTA OFTALMOLOGIA LTDA

Indenização - Transferência bancária (TED) não reconhecida pelo correntista – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Banco que não comprova a regularidade da operação – Chamamento ao processo do Banco destinatário/beneficiário – Não cabimento – Cerceamento de defesa não configurado – Culpa concorrente não demonstrada – Dano moral caracterizado – Quantum indenizatório bem fixado – Recurso improvido.

Cuida-se de apelação contra a r. sentença de fls. 419/424, que julgou procedente a ação de indenização por danos materiais e morais RODRIGO BATISTA OFTALMOLOGIA LTDA dirigiu contra BANCO INTER S/A.

O réu alega ilegitimidade passiva, aduzindo que a responsabilidade pelo estorno da quantia é da instituição financeira destinatária da transação, querendo o chamamento ao processo. Nega a falha na prestação do serviço, aduzindo que a operação foi realizada mediante senha. Alega, ainda, cerceamento de defesa ante a necessidade de perícia técnica e oitiva da parte, a fim de atestar a utilização do smartphone da parte apelada, além de senha pessoal, para realização das operações. Alega que no próprio sítio eletrônico e no aplicativo as contas são protegidas com o dispositivo do I-safe, o qual cria um sistema de códigos práticos e seguros feito para autenticar as transações via conta digital. Afirma que investe em segurança e tecnologia contra fraudes. Alega culpa concorrente da parte autora. Insurge-se contra a indenização

por dano moral. Busca a reforma do *decisum*.

Após contrariedade, subiram os autos.

Esse é o relatório.

O recurso não prospera.

Trata-se de ação de indenizatória, na qual o autor alega que em 20/09/2021, ocorreu transferência não reconhecida (TED) no valor de R\$ 30.000,00 para conta de terceiro desconhecido, com comunicação ao Banco e registro de boletim de ocorrência, sem restituição administrativa. Pediu ressarcimento do valor e indenização por dano moral.

Como bem observado pelo douto juízo *a quo*:

“É caso de aplicação do Direito do Consumidor, porque, de um lado, têm-se o autor, com a vulnerabilidade típica de consumidores finais de um produto, e, de outro, uma instituição financeira, enquadrando-se ambos nas definições da Lei 8078/90.

Inicialmente, apesar de reconhecida a responsabilidade objetiva do banco por algumas fraudes, isso somente se dá quanto àquelas ocorridas dentro do ambiente bancário físico, com alguém ao lado do cliente informando operações como se fosse um funcionário do banco, ou virtualmente, dentro da própria conta, efetuando transações sem a participação dele.

No caso em tela, é possível constatar a ocorrência desta segunda possibilidade. Sem que o autor nada fizesse, um valor disponível em sua conta bancária fora transferida para um terceiro, sem qualquer ingerência do titular da conta. Em ato contínuo, o autor fez a parte dele, seguindo os "protocolos" descritos na página do Banco Central em caso de fraude (<https://www.bcb.gov.br/meubc/faqs/p/o-que-fazer-em-caso-de-golpe-fraude-ou-um-crime>), informando o banco réu sobre a transação bancária fraudulenta, e providenciou o B.O. (fls. 36/37).

O réu não se desincumbiu do ônus de comprovar que teria sido o autor a efetuar aquele TED, pois, por ser um banco digital, teria que registrar a geolocalização e o endereço de IP da operação bancária virtual. Ademais, a informação da tela sistêmica de fls. 261, de que as operações teriam sido efetuadas apenas pelo celular do autor, contradiz-se com as de fl. 262, que contém dados sobre operação não efetuada por "APP Android".

Conclui-se que alguém se fez passar pelo autor, efetuando o TED; objetiva a responsabilidade da instituição bancária, não sendo essa fraude um fortuito externo, e, sim, um dos riscos de seu negócio eminentemente virtual, deve devolver o valor lançado e transferido para outra pessoa, agindo regressivamente em face dela, se lhe aprouver.”

Incensurável a r. sentença.

Não há dúvida que a movimentação ocorreu a partir de conta mantida junto ao Banco réu, em canal sob sua gestão. Sendo

assim, não há que se falar em ilegitimidade passiva.

Também não procede a preliminar de chamamento ao processo do Banco destinatário e/ou do beneficiário.

O chamamento ao processo tem hipóteses legais específicas e, o caso em apreço não se trata de litisconsórcio passivo necessário, pois é possível decidir a responsabilidade do Banco perante seu cliente sem a presença do destinatário/beneficiário, até porque eventual responsabilidade de terceiros pode ser discutida em ação própria, por iniciativa do réu, em regresso, se assim entender.

Também não ocorreu cerceamento de defesa. Em matéria de julgamento antecipado da lide, predomina a prudente discricção do Magistrado no exame da necessidade ou não da realização de provas, ante as circunstâncias de cada caso concreto. O juiz é o destinatário da prova e pode indeferir diligências inúteis ou protelatórias, quando o feito estiver suficientemente instruído.

Com efeito, a controvérsia foi decidida com base em documentos e na lógica do serviço digital. E o ponto é decisivo: se o banco sustenta que a transação foi regular, cabia-lhe apresentar dados técnicos mínimos e objetivos (por exemplo, IP, geolocalização, trilhas de autenticação, histórico completo do canal utilizado). Em vez disso, juntou telas sistêmicas unilaterais e, como bem apontado na sentença, com inconsistências (inclusive quanto ao canal da operação), o que enfraquece a tese defensiva e dispensa a reabertura de instrução apenas

para tentar “construir” prova que o próprio Banco réu já deveria ter preservado e trazido.

No mais, sequer se cogite em culpa concorrente, pois inexistente prova concreta de que o autor que tenha contribuído para o evento. O conjunto probatório não autoriza presumir “má guarda de senha”. Sem prova efetiva de contribuição da vítima, não há espaço para culpa concorrente.

Por fim, o dano moral é inconteste. Como bem observado pela douta Magistrada *a quo*: *“Passando para a análise dos danos morais, reconheço a existência deles, pois o autor se viu privado de parte considerável do valor disponível em conta corrente, à sua revelia; não por conta de falta de apuração posterior, que nem necessitaria ser solicitada pelo consumidor, suficiente que informou rapidamente para diminuir o prejuízo do banco, demonstrando Boa-Fé Objetiva na modalidade conhecida pela locução em inglês duty to mitigate the loss. Arbitrar o valor da indenização por danos morais é matéria tormentosa, pois não deve servir de enriquecimento sem causa de quem recebe, nem de empobrecimento ilícito de quem paga, mas deve guardar pertinência com a situação econômico-financeira de ambos e a extensão dos danos.*

É a operação de adequação e proporcionalidade a que a Ministra Nancy Andrighi se refere no voto do REsp 1395250, da 3ª Turma (j. em 21/11/2013):

Trata-se, em síntese, do denominado método bifásico de fixação da reparação por danos morais, que vem sendo adotado por

esta 3ª Turma, por meio do qual se estabelece primeiro um valor básico de indenização, considerando o interesse jurídico lesado, para somente então se chegar a um montante definitivo, mediante ajustes que refletem as peculiaridades do caso.

Atenta a tudo isso, tem-se, de um lado, a vítima; e, de outro, uma instituição financeira. No caso específico, entendo que o valor pedido, de R\$ 15.000,00, bem se adequa à reparação dos danos morais sofridos pelo autor. Entendo que este valor é razoável e proporcional, não enriquecendo indevidamente quem recebe, nem empobrecendo a parte ré sem justa causa, certo que ainda seria pouco quando considerado o quanto mais deveria ser investido em segurança e as extraordinários lucros operacionais dos bancos digitais. É que, não sendo destinado a um fundo coletivo, a indenização com finalidade puramente punitiva e pedagógica ensejaria desequilíbrio no binômio supracitado, causando enriquecimento sem causa da parte autora.

Não olvido que é uma pessoa jurídica, mas apenas para fins fiscais, confundindo-se com a pessoa do empresário individual, um dentista, que, por certo, sofre o dano moral pela privação repentina de alto valor de sua conta bancária, ainda gerando insegurança que o acompanhará para sempre.”

E o *quantum* indenizatório fixado (R\$ 15.000,00) atendeu aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, não havendo que se falar em redução.

Pelo exposto, ratifica-se a r. sentença, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça, e nega-se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

provimento aos recursos, majorando-se a verba honorária para 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §1º e §11, CPC.

SOUZA LOPES
Relator