



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001312646**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1136813-71.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO INTER S/A, é apelado PONTUA TECNOLOGIA LTDA.

**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: **Deram provimento ao recurso, com inversão do ônus da sucumbência e readequação da verba honorária. 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), MARCOS DE LIMA PORTA E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 19 de dezembro de 2025.

**INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APELAÇÃO nº 1136813-71.2024.8.26.0100**

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelante: Banco Inter S.A.

Apelada: Pontua Tecnologia Ltda.

Comarca: São Paulo - 3ª Vara Cível

Juíza prolatora: Ana Laura Correa Rodrigues

**VOTO Nº 5059**

**INÉPCIA DA APELAÇÃO.** Apelação que atacou os fundamentos da sentença, com expresso pedido de reforma. Observância ao disposto no art. 1.010, I a III, do CPC. Presentes os pressupostos legais. Preliminar afastada.

**APELAÇÃO. BANCÁRIO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RESTITUIÇÃO DE VALORES.**

Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedidos de repetição de indébito e indenização por dano moral.

Sentença de procedência. Insurgência do réu.

Ilegitimidade passiva. Afastada. Relação de consumo. Autora é destinatária final dos serviços, sendo irrelevante no caso a finalidade do lucro, devendo, portanto, ser considerada consumidora. Responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Inteligência dos artigos 7º, parágrafo único e 14 do Código de Defesa do Consumidor. Presente a pertinência subjetiva. A autora imputa ao réu o dever de indenizar.

Falha na prestação de serviço não configurada. Fraude praticada por meio de ligação telefônica, em que o fraudador se passou por representante da instituição financeira, induzindo a autora a seguir procedimentos que resultaram na realização de transferência via pix e pagamento de boleto. Inexistência de prova de vulnerabilidade nos sistemas de segurança da instituição financeira. Autora não nega ter seu representante seguido orientações do fraudador e, durante a ligação, ter realizado transações, mediante biometria facial. Valor transferido via pix para outra conta de titularidade da autora. Não comprovada atipicidade das transações realizadas. Ausência de responsabilidade do banco que não participou das negociações. Configuração de fortuito externo, sem nexo causal entre a conduta do banco e o prejuízo sofrido pela autora. Precedentes desta Corte. Aplicação do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Inaplicabilidade da súmula 479 do Superior Tribunal de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Justiça. Entendimento deste e. Tribunal no sentido da inexistência de responsabilidade da instituição financeira em casos análogos.

Apelo acolhido para julgar improcedente o pedido inicial, com inversão do ônus de sucumbência e readequação da verba honorária.

**Recurso do réu provido.**

Vistos.

Trata-se de ação condenatória de pagamento julgada procedente pela r. sentença de fls. 170/174, cujo relatório é adotado, para condenar o réu ao pagamento de R\$ 98.000,00, corrigidos desde a data do desembolso e com juros de mora a partir da citação. Quanto aos encargos moratórios, a atualização do valor deverá observar os seguintes parâmetros: (a) até 27/08/2024 a correção monetária deverá se dar pela Tabela Prática do E. TJ/SP, e os juros de mora são de 1% ao mês, contados desde a citação; (b) a partir de 28/08/2024 (início da vigência da Lei n. 14.905/2024, art. 5º, II), os encargos são devidos com correção monetária pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil) e com juros de mora pela diferença entre a SELIC e o IPCA (art. 406 do Código Civil), calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme resolução CMN nº 5.171/24), considerando 0 (zero), para efeito de cálculo dos juros no período de referência, caso a taxa legal (SELIC subtraída pelo IPCA) apresente resultado negativo. Sucumbente, foi o réu condenado a arcar com o pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 15% do valor da condenação.

Inconformado, recorreu o réu, aduziu ilegitimidade passiva, pois não participou das transações questionadas nos autos, figurando apenas como meio de pagamento, inexistindo falha de segurança. Não há nexo causal entre o apelante e o dano sofrido pelo apelado. As transações reclamadas pelo apelado foram realizadas com acesso por biometria e autenticação de transação via *I-safe* e *push* de autorização, logo, apenas o sócio master poderia finalizar as operações. Evidente a culpa exclusiva do representante da apelada pelo suposto prejuízo narrado na petição

inicial, pois disponibilizou dados e seguiu orientações de fraudadores, mesmo após amplamente noticiado não entrar o apelante em contato com seus clientes mediante ligação telefônica. Defendeu a inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, pois a conta bancária tem como titular pessoa jurídica, que utiliza o serviço bancário para o exercício de sua atividade comercial. Não havia qualquer indício de fraude nas transações contestadas, pois originadas de aparelho do representante da apelada cadastrado nos sistemas do banco e o login foi autenticado por QR CODE e utilização de biometria. O contato realizado pelo terceiro partiu de acesso telefônico não compreendido pelos canais oficiais de atendimento do apelante. Ressaltou serem as transações via pix realizadas mediante autenticação de usuário, senha, *token* e biometria, o que impossibilita transações por pix por pessoa diversa do titular da conta, descabida a restituição de valores. Inaplicável ao caso a súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, diante da culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. Subsidiariamente, requereu seja reconhecida a culpa concorrente, pois o representante da apelada contribuiu para que o suposto dano fosse causado. Pleiteou a reforma da sentença (fls. 177/197).

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 198/201).

A autora apresentou contrarrazões, alegou inépcia recursal por violação ao princípio da dialeticidade. No mais, refutou as alegações do apelante (fls. 206/225).

### **É o relatório.**

A princípio, não há falar em inépcia recursal por ofensa ao princípio da dialeticidade.

Por força de expreso dispositivo legal constante no artigo 1.010 do Código de Processo Civil, é encargo do apelante externar fundamentos de fato e de direito pelos quais entenda deva a sentença ser alterada,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

bem como as razões do pedido de reforma.

No caso, as razões da apelação do réu não estão dissociadas do que foi decidido e houve ataque aos fundamentos da sentença, com expreso pedido de reforma, em estrita observância ao disposto no artigo 1.010, incisos I a III, do Código de Processo Civil, sendo que o fato de o apelante reiterar argumentos não obsta o conhecimento do recurso. Presentes, pois, pressupostos legais para o conhecimento do recurso (RSTJ 142/233).

Consta nos autos ser a autora correntista do réu, representada pelo sócio André, mas sendo o responsável master da conta o Sr. Antônio, a quem cabia realizar alterações da conta e aumento de limites.

Segundo relato da inicial, no dia 15 de julho de 2024, ao acessar o *site* do réu, o Sr. André visualizou uma mensagem informando sobre a necessidade de atualização dos limites de pagamentos e transferências para que a empresa continuasse suas operações bancárias. Encaminhou a informação ao Sr. Antônio e enquanto conversavam, recebeu ligação de suposto funcionário do réu, que lhe instruiu a realizar o acesso da conta bancária da empresa via aplicativo para validar o aumento dos limites das transações. Ressaltou serem realizadas quase todas as operações da autora no dia 15 do mês, a indicar o acesso de informações privilegiadas pelos fraudadores. Ocorre que, ao realizar o procedimento solicitado, qual seja, aumento de limite, com identificação biométrica, apareceu no telefone de Antônio mensagem do banco informando sobre uma transferência via pix no valor de R\$ 50.000,00 e pagamento de um boleto no valor de R\$ 48.000,00. Afirmou não ter sido fornecido qualquer dado ou documento ao fraudador, tampouco realizado qualquer operação de transferência ou pagamento de boleto. Imediatamente o Sr. Antônio entrou em contato com o banco, informando o ocorrido, tendo o atendente identificado as transações não reconhecidas e estava iniciando tratativas para não compensação do boleto e do pix indevidamente realizado. Foi ainda orientado a efetuar a contestação e, embora esta tenha sido aprovada, não houve o cancelamento das operações. A autora registrou boletim de ocorrência e pediu reapreciação do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pedido de reembolso, sem obter êxito na devolução do dinheiro desviado de sua conta. Ao ajuizar a demanda, busca a condenação da ré na restituição do valor de R\$ 98.000,00, corrigido desde o evento e com juros de mora a contar da citação.

Divergem as partes quanto a responsabilidade do réu de ressarcir os valores transferidos. Alega o réu ser parte ilegítima para figurar no polo passivo.

A preliminar de ilegitimidade passiva invocada pelo réu em sede recursal, não comporta acolhimento.

A relação estabelecida entre as partes é de consumo, conforme dispõem os artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. Assim, aplica-se ao presente caso o disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, ao estabelecer a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, independentemente da existência de culpa. Presente a pertinência subjetiva.

Ademais, no caso de inexistir responsabilidade do réu por derivar exclusivamente por fato de terceiros, como alega, tal discussão se refere ao mérito, e nele será discutida.

As condições da ação, como legitimidade processual, devem ser analisadas *in status assertiones*, segundo afirmado na inicial, sem considerações relacionadas ao mérito do litígio (AR 495/SP, Rel. Min. Ricardo Villas Boas Cueva, 2ª S. J. 8/2/2012).

Ademais, a autora é destinatária final dos serviços, sendo irrelevante no caso a finalidade do lucro, devendo, portanto, ser considerada consumidora.

No mais, em que pese o entendimento da nobre Magistrada, não há falar em ato culposo praticado pelo réu ou falha na prestação de serviço a ensejar o pretendido dever de indenizar ou de cancelamento do contrato de empréstimo pessoal

No caso, a ocorrência da fraude é fato incontroverso e

da leitura de sua narrativa, observa-se que, por inocência ou descuido, não adotou o representante da autora as cautelas necessárias.

A dinâmica da fraude é conhecida e tem sido amplamente divulgada em meios de comunicação em geral e pelas instituições financeiras. O golpe foi iniciado com um telefonema, informando sobre a necessidade de acesso ao aplicativo do banco para validar o aumento dos limites das transações, tendo o representante da autora realizado o procedimento com identificação biométrica.

O representante da autora confessou ter seguido orientações dadas pelo falso atendente, e não há prova de vazamento de informações de dados da autora pelo réu. Anote-se que a transação foi realizada pelo representante da autora enquanto se encontrava em ligação com o suposto atendente do réu.

No boletim de ocorrência registrado em 15 de julho de 2024, ou seja, no dia dos fatos, o representante da autora declarou ter recebido uma ligação do número (11) 3598-7114, de suposto funcionário do réu, alegando que deveria acessar o site do réu, escanear o Qrcode e clicar em autorizações no meu i-safe para atualizar o limite. Consta ainda a declaração “o atendente confirmou todos os meus dados como master da conta, inclusive e-mail cadastrado do banco. Escaneei com meu iphone e aprovei no ícone de autorizações do meu i-safe. Deu falha na primeira aprovação de 50 mil, ele gerou outra de 48 mil, que também apareceu no mesmo lugar campo autorização do meu i-safe. Neste momento vi a transação de saída no extrato, golpe, acionei” (fls. 39).

Além disso, não há comprovação e as transações realizadas são incompatíveis com o perfil da autora, sequer foram apresentados extratos bancários dos meses anteriores.

Importante consignar ter sido a transferência via pix realizada para conta da autora em outra instituição financeira (fls. 23), o que reforça o entendimento de que não comprovada a atipicidade das transações.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Outrossim, não comprovado que o telefone utilizado pelos fraudadores está inserido no canal oficial do réu.

Ressalte-se, ainda, ser amplamente divulgado na mídia e nos canais oficiais do banco que os estabelecimentos bancários não entram em contato telefônico com seus clientes por telefone.

Portanto, a própria autora permitiu a realização da fraude e, inexistindo qualquer falha na prestação do serviço, o prejuízo sofrido não pode ser imputado ao réu, nos termos do disposto no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Assim, não sendo possível atribuir o golpe sofrido como fortuito interno, é caso de reforma da sentença para julgar improcedente o pedido de restituição de valores, com inversão do ônus da sucumbência e readequação da verba honorária, fixados os honorários de sucumbência devidos pela autora em 10% do valor da causa.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Pelo exposto, **VOTO por dar provimento ao recurso.**

Inah de Lemos e Silva Machado  
Relatora