



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000293408

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016360-81.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante INTERLOCK SERVIÇOS DE INTEGRAÇÃO LTDA, é apelado BANCO INTER S/A.

ACORDAM, em 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 Exmos. Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 25 de março de 2025.

RUI PORTO DIAS

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1016360-81.2023.8.26.0100

Apelante: Interlock Serviços de Integração Ltda

Apelado: Banco Inter S/A

Comarca: São Paulo – Foro Central

Juiz(a) de 1ª Instância: Adriana Sachsida Garcia

Voto nº 1720

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade c/c pedido indenizatório. Golpe da falsa central de atendimento envolvendo envio de link. Pretensão de restituição do valor transferido via pix ao golpista e indenização por dano moral. Sentença improcedência. Irresignação da autora. Descabimento. Ausência de falha na prestação do serviço bancário. Autora que clicou em link suspeito e possibilitou a concretização do golpe. Transferência realizada em valor que não destoia do perfil de consumidor da autora. Culpa exclusiva da vítima. Danos morais. Não cabimento. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

VISTOS.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 227/231, cujo relatório se adota, que julgou improcedente o pedido, extinguindo o processo com análise do mérito, nos termos do artigo 487, I, do CPC. Condenou a parte autora ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios devidos à parte ré, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Pretende a autora a reforma da sentença, argumentando, preliminarmente, cerceamento de defesa. No mérito, argumenta que recebeu ligações de terceiros de posse de todas suas informações bancárias, tendo havido vazamento de suas informações. Argumenta que a movimentação realizada destoia do perfil e padrão da consumidora. Sustenta que não houve bloqueio preventivo. Pleiteia danos materiais e morais (fls. 234/255).

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 264/271.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e recolhido o preparo (fls. 275).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Há oposição ao julgamento virtual (fls. 281).

É O RELATÓRIO.

Afasto a preliminar arguida em contrarrazões de inépcia recursal devido à afronta ao princípio da dialeticidade por ausência de combate quanto aos fundamentos da decisão.

Descabe acolhimento uma vez que desde que haja impugnação à decisão proferida e seja demonstrado interesse pela reforma da sentença, não há motivo para que não se conheça do recurso.

Desta feita, mesmo que a apelação repita os argumentos da inicial, ainda assim as razões atacaram os fundamentos da sentença proferida e são aptas a ensejar sua anulação ou reforma.

Nesse sentido já decidiu o C.STJ:

“PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. APELAÇÃO. ART. 514 DO CPC. PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE. EVIDENCIADA A INTENÇÃO DE REFORMA DA SENTENÇA. “1. De acordo com a jurisprudência desta Corte, a mera reiteração na apelação das razões apresentadas na contestação, por si só, não é motivo suficiente para o não conhecimento do recurso, quando estejam devidamente expostos os motivos de fato e de direito que evidenciem a intenção de reforma da decisão recorrida, tal como ocorreu na hipótese dos presentes autos. 2. Agravo regimental a que se nega provimento.” (AgRg no AREsp 535574/ RS AGRADO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL 2014/0150134-5; Relator: Ministro SÉRGIO KUKINA; T1 - PRIMEIRA TURMA; J: 11/11/2014; DJe 17/11/2014).

Passo à análise do recurso.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Inicialmente, não há o propalado cerceamento de defesa. Ao juiz é dado aferir a utilidade da prova para o convencimento, facultando a produção das necessárias à instrução do feito, atento a requerimento da parte ou até de ofício, na forma do artigo 370, do CPC.

Há de se homenagear o princípio da livre persuasão racional, o que afasta a alegação de violação ao contraditório e à ampla defesa. O processo estava em termos para o julgamento.

Verifica-se da leitura dos autos que a preposta da autora acessou *link* enviado por SMS e nele inseriu dados que lhe foram solicitados.

Após, houve a movimentação bancária impugnada.

É cediço que cabe ao juiz deliberar sobre a necessidade da produção de determinada prova para a formação de seu convencimento, desde que assim o faça motivadamente, como bem constou da r. sentença (fls. 230):

“Com relação aos pedidos de provas formulados, indefiro-os por falta de utilidade, pois tem como finalidade demonstrar a atipicidade da operação.

Máximas de experiência apontam que uma única transferência, no valor de R\$ 5.000,00, não é suficiente para tal caracterização, o que fica mais evidente ao comparar com a operação anterior e as seguintes, nos respectivos valores de R\$ 6.000,00, R\$ 815,00 e R\$ 7.537,50, todas elas reconhecidas pelo autor.”

Assim, a prova coligida é suficiente para permitir análise dos autos, não sendo pertinente a produção de nenhuma outra prova, sendo corretamente indeferida pelo juízo *a quo*.

No mérito, o recurso é improcedente.

A r. sentença recorrida analisou corretamente todos os pontos controvertidos de relevância para a solução da lide e a prova documental produzida, chegando à bem delineada conclusão de improcedência da ação, ancorada na ausência de elementos que demonstrem a responsabilidade do apelado pelo alegado dano material e suposto dano moral suportado pela apelante, a qual, por sua



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

exclusiva culpa, foi vítima de fraude praticada por terceiros.

Senão vejamos.

O diploma consumerista consagrou, em seu artigo 14, *caput*, a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores no tocante ao fato ou defeito do serviço.

O mesmo dispositivo legal consagra, em seu §1º, que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar.

No entanto, para se concluir que um serviço é defeituoso, é necessária a demonstração da relação de causa e efeito entre a conduta do prestador (falha de segurança) e o dano causado.

É incontroverso que a autora foi vítima de golpe. O cerne da controvérsia reside esquadriñar se é cabível indenização moral e material, por parte do réu, em vista de possível falha na prestação de seus serviços à autora.

E, no caso dos autos, não há que se falar em ato culposo praticado pelo réu ou falha na prestação de serviço a ensejar culpa concorrente entre as partes ou o pretendido dever de indenizar.

Ao contrário, em análise detida dos autos, denota-se que a fraude descrita decorreu apenas da imprudência ou inexperiência da própria autora, que agiu sem conferir, como lhe cabia, quaisquer informações, efetuando operações que acabaram lhe causando prejuízo.

Sendo, assim, incabível que agora, em cenário de clara culpa exclusiva da vítima, se deslegitime os procedimentos e etapas de segurança adotados pelo aplicativo da instituição ré.

As medidas de segurança buscando legitimar a operação foram todas tomadas, como bem se verifica dos autos. O que acontece, em verdade, é que a autora, agindo com total descuido, confirmou o passo a passo necessário a ultrapassar as barreiras de segurança do banco, legitimando o golpe.

O fornecimento de dados pessoais sigilosos e intransferíveis, bem como o acesso a *links* fornecidos por terceiros possibilitam a realização de fraudes, de modo que o consumidor passar a ser o responsável pelo próprio infortúnio.

Isso porque cediço que os bancos não realizam ligações aos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

consumidores nem enviam *links* para serem acessados ou aplicativos a serem instalados em aparelhos eletrônicos, ou ainda códigos a serem copiados e colados no aplicativo, informações estas amplamente divulgadas em mídias pelas próprias instituições financeiras.

Apesar de se tratar de relação de consumo, a teor do disposto na Súmula 297, do C. Superior Tribunal de Justiça, a atuação da autora, seja por descuido ou inocência, possibilitou o sucesso da atividade do terceiro fraudador, motivo pelo qual não assiste razão à pretensão do consumidor.

Ora, no presente caso, o prejuízo sofrido não pode ser imputado ao réu, ainda que a autora tenha sido induzida por terceiro, posto que a transação fraudulenta não decorreu de falha ou defeito na prestação de serviço pela instituição financeira, mas sim por desídia da autora, configurando culpa exclusiva da vítima e ensejando a aplicação do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Não bastasse, como bem apontado na r. sentença, foram reconhecidas as operações realizadas pela autora nos valores de R\$6.000,00 e R\$7.537,50, deixando claro que a operação PIX aqui impugnada de R\$5.000,00 em nada destoava das operações normalmente realizadas pela autora.

Ademais, verifica-se a realização de uma enorme quantidade de transferências via PIX (fls. 45/446), fato este que também acabou por “camuflar” a conduta do criminoso, já que constou como sendo dentro do perfil da autora.

Aliás, é de conhecimento amplo e notório a orientação dada por praticamente todas as instituições bancárias no sentido de não clicar em *links* suspeitos e não fornecer quaisquer dados pessoais e sigilosos a quem quer que seja, em especial ao receber ligações e SMS, posto que as instituições bancárias nunca ou raramente fazem contato desta forma, ou ainda, atender as solicitações de interlocutor desconhecido.

Ou seja, tivesse a autora adotado maior cautela, poderia ter evitado o malogro.

Ademais, trata-se de golpe extremamente conhecido e de absoluto conhecimento da população em geral, restando evidente que a falta de cautela e



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

preparo da consumidora contribuíram grandemente para a configuração da fraude.

Desta forma, o evento danoso não configura fortuito interno, elemento essencial para a aplicação da Súmula 479 do E. Superior Tribunal de Justiça, a qual prevê a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes e delitos praticados por terceiros.

Portanto, incide, *in casu*, a excludente de responsabilidade caracterizada por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, a teor do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor

Vale acrescentar que a culpa exclusiva do consumidor constitui fato obstativo do nexo causal, excluindo a responsabilidade dos fornecedores, pois constitui auto exposição da vítima, por decisão própria, ao risco ou ao dano. Assim, não pode pretender carrear ao fornecedor a responsabilidade por sua própria desídia.

A conduta da autora, portanto, rompe o nexo de causalidade entre o serviço prestado pelo banco e o dano sofrido, eximindo a instituição financeira de qualquer responsabilidade pelos prejuízos decorrentes da transação fraudulenta.

Nesse sentido, é o entendimento desta Turma em casos semelhantes:

APELAÇÃO. BANCÁRIO. GOLPE. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Ação de indenização por danos materiais e moral. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Golpe da falsa central de atendimento. Inexistente ato culposo praticado pelo réu ou falha na prestação de serviço a ensejar o pretendido dever de indenizar. Fornecimento de dados pessoais sigilosos e intransferíveis, bem como o acesso a "links" fornecidos por terceiros possibilitam a realização de fraudes. A atuação do autor contribuiu para o sucesso da atividade do terceiro fraudador. O prejuízo sofrido não pode ser imputado ao réu, ainda que o autor tenha sido induzido por terceiro que se dizia funcionário do banco. Sentença de improcedência, mantença por seus próprios fundamentos. Artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo. Recurso do autor não provido, com majoração das verbas sucumbenciais.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

(TJSP; Apelação Cível 1034294-66.2021.8.26.0506; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma V (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Preto - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024)

APELAÇÃO CONTRATO BANCÁRIO GOLPE ENVOLVENDO ENVIO DE LINK E FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Pretensão de restituição de valores subtraídos da conta bancária e indenização por dano moral Sentença de parcial procedência Insurgência do banco réu Acolhimento Autor que, ao seguir orientações de terceiros, forneceu dados bancários e senha, permitindo a movimentação indevida de sua conta Operações realizadas mediante cartão com chip, senha e biometria, cumprindo os requisitos de segurança Ausência de falha nos serviços bancários Valores transacionados que não levantaram suspeitas pela instituição financeira Fortuito interno não configurado, afastando a aplicação da Súmula 479 do STJ Culpa exclusiva do autor evidenciada, rompendo o nexo causal Indenização por dano moral indevida Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos. RECURSO PROVIDO, com inversão dos honorários sucumbências. (TJSP; Apelação Cível 1082416-67.2021.8.26.0100; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma V (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024)

Consequentemente, o pedido de indenização por dano moral também deve ser julgado improcedente, pois não há base legal ou fática para atribuir ao banco qualquer responsabilidade pelos danos alegados. Assim, em face do reconhecimento da ausência de falha imputável à instituição financeira, fica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

prejudicado o pleito de reparação por dano moral.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, majorando a verba honorária devida ao patrono do apelado para 11% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §11º, do CPC.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

RUI PORTO DIAS

Relator