



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000439466

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017176-29.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO INTER S/A, é apelado FJ UTILIDADES LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente) E JOSÉ MARCOS MARRONE.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE

Relatora

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1017176-29.2024.8.26.0003

COMARCA: Capital — Foro Regional de Jabaquara - 6ª Vara Cível

APELANTE: Banco Inter S/A.

APELADA: FJ Utilidades Ltda.

Voto nº 11.297

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO.
RESPONSABILIDADE CIVIL.
IMPROCEDÊNCIA.**

Caso em Exame:

Indenizatória de dano material. contra Fraude em transação bancária com débito superior ao valor devido. Restituição do valor e indenização.

Questão em Discussão:

Determinar se houve falha na prestação de serviços por parte do banco ao não bloquear uma transação atípica.

Razões de Decidir:

Ausência de prova da efetiva celebração da compra e do nexo causal necessário para responsabilizar o banco. Análise dos extratos bancários revelou que a empresa movimentava valores superiores ao débito alegado, afastando a tese de operação atípica. O uso de senha pessoal legitima a operação, não havendo prova de autorização indevida.

Dispositivo e Tese:

Recurso provido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva da instituição financeira é afastada na ausência de prova inequívoca de falha na prestação de serviço. 2. A inversão do ônus da prova não exime o consumidor de apresentar elementos mínimos de

verossimilhança.

Vistos.

Trata-se de Ação “Indenizatória Material” movida por FJ Utilidades Ltda. em face de Banco Inter S/A. alegando que, em 13/06/2024, foi vítima de fraude conhecida como golpe do visor adulterado quando, ao realizar pagamento de R\$ 49,99 por meio de cartão bancário, foi debitado o valor de R\$ 4.999,99. Alegou que a operação fraudulenta destoou completamente de seu perfil de consumo, caracterizando falha na prestação de serviços pela instituição financeira, que não bloqueou a transação atípica. Postulou a restituição do valor debitado e pleiteou indenização material.

Sobreveio a sentença (fls. 328/330) que julgou procedente o feito.

Apelou o Banco Inter S/A. (fls. 334/343) alegando, em síntese, que não houve falha na prestação de serviços, pois a transação foi validada mediante senha pessoal e intransferível, o que afastaria sua responsabilidade. Defendeu a ocorrência de culpa exclusiva da vítima, que teria inserido a senha pessoal na operação, pleiteando a reforma integral da sentença para julgar improcedente a demanda.

Contrarrrazões às fls. 349/352.

Recurso tempestivo e preparo recolhido às fls. 344/345.

É o relatório.

A pretensão deduzida merece acolhida.

Embora a Autora tenha alegado que foi vítima de golpe do visor adulterado, a narrativa inicial apresenta inconsistências que fragilizaram a tese de responsabilização

objetiva da instituição financeira.

A Autora, pessoa jurídica, alegou que realizava a compra de leite no valor de R\$ 49,99, fato que, embora possível, revela peculiaridade atípica diante do ramo de atividade empresarial desenvolvido, além de não ter sido acompanhado de nenhum comprovante de aquisição do produto — não foram juntados nota fiscal, recibo de pagamento, ordem de serviço ou qualquer outro documento hábil a demonstrar a efetiva celebração da compra.

Limitou-se a Autora a juntar fotografias de um entregador, que seria, segundo sua alegação, o responsável pela fraude. Contudo, a simples exibição de imagens, desacompanhada de elementos objetivos que vinculem o indivíduo à transação contestada, não é suficiente para comprovar o nexo causal necessário ao reconhecimento da responsabilidade do banco.

As fotografias, ademais, exibiam a placa da motocicleta utilizada pelo entregador, o que permitiria a identificação do responsável pela suposta fraude e a adoção das providências cabíveis diretamente contra o agente fraudador, o que não foi feito.

Além disso, a análise dos extratos bancários apresentados revelou que a empresa movimentava valores em montantes superiores ao alegado débito fraudulento, afastando a tese de que a operação impugnada destoasse do padrão de consumo.

Conforme entendimento consolidado, o uso de senha pessoal e intransferível, por si só, legitima a operação realizada, afastando a responsabilidade do banco, salvo prova inequívoca de que a transação não tenha sido autorizada pelo titular, o que não se verificou no caso concreto.

Ademais, conforme comprovado à fl. 311, o próprio banco forneceu os dados completos da transação impugnada, identificando claramente o nome do estabelecimento comercial beneficiado com o valor. Ou seja, a Autora possui

todos os dados necessários para identificar e acionar diretamente o real responsável pela operação contestada.

Ressalte-se que a instituição financeira não participou da relação de consumo que teria originado o suposto débito indevido. Atuou apenas como intermediária da transação eletrônica, processando o pagamento conforme os dados recebidos e a autorização do titular, por meio do cartão físico e senha pessoal, sem qualquer defeito técnico ou falha sistêmica.

A Autora, inclusive, anexou aos autos fotografia de um entregador de mercadorias, que seria o responsável pela fraude. Contudo, não apresentou qualquer elemento que relacione de forma objetiva essa imagem com a transação efetivada, tampouco providenciou medidas legais contra o suposto agente fraudador, cuja identidade —inclusive com placa da motocicleta— estaria plenamente acessível.

Impossível imputar ao banco a responsabilidade por uma fraude que, se ocorrida, deu-se no âmbito exclusivo da relação entre a parte Autora e o fornecedor do suposto produto. O papel do banco limitou-se ao processamento técnico da operação, nos exatos moldes informados no momento da compra.

Também não há que se falar em quebra de padrão de consumo. O próprio histórico transacional da empresa, juntado aos autos, demonstrou movimentações com valores superiores ao supostamente fraudado, afastando a tese de operação atípica ou alarmante.

Em tais condições, inexistente falha na prestação do serviço bancário. Exigir que o banco bloqueasse a transação com base apenas no valor, que sequer se mostrava discrepante, seria atribuir-lhe responsabilidade por fatos estranhos à sua esfera de atuação.

Assim, não comprovada a existência de fraude imputável ao banco, tampouco defeito no serviço prestado, não há que se falar em responsabilidade objetiva da instituição

financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

A inversão do ônus da prova, prevista no art. 6º, VIII, do CDC, não exime o consumidor do dever de trazer aos autos elementos mínimos de verossimilhança de suas alegações, ônus do qual a parte Autora não se desincumbiu.

Nesse cenário, a improcedência da demanda é medida que se impõe.

Nesse sentido:

Apelação - Responsabilidade civil - Ação de regresso promovida por instituição financeira contra intermediadora de pagamento (PagSeguro), objetivando o ressarcimento pelo valor que foi condenada a pagar em outro processo para indenizar consumidor que foi vítima de fraude na utilização de cartão de crédito - Golpe da maquininha - Sentença de improcedência - Insurgência do autor - Não acolhimento - Requerida que, na qualidade de intermediadora de pagamentos, não é a real beneficiária da transação impugnada, eis que sua atuação se limita a intermediar a operação, repassando os valores ao seu cliente, destinatário final do montante - Ré que não recebe a quantia desviada em proveito próprio, mas apenas atua como elo na transferência de recursos entre particulares - Ausência de prova de que a requerida tenha concorrido para a efetivação da fraude ou se beneficiado diretamente dos valores subtraídos - O simples fato de intermediar a transação não a torna automaticamente responsável pelo prejuízo suportado pela instituição financeira - Fraude que foi atribuída a terceiros, sem qualquer elemento que vincule a requerida ao ato ilícito - Inexistência de indício de que a intermediadora de pagamentos tenha contribuído para o evento danoso ou agido com negligência na prevenção da fraude - Sentença mantida - RECURSO IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1011443-58.2024.8.26.0011; Relator (a): Jorge Tosta; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/04/2025; Data de Registro: 24/04/2025)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de improcedência. Irresignação da parte autora. APELAÇÃO. "Golpe da maquininha". Alegação de fraude perpetrada por taxista, que efetuou cobrança no cartão de débito da autora em valor muito superior ao devido. Conjunto probatório demonstra desídia da

autora. Culpa exclusiva do consumidor e de terceiro. Inteligência do artigo 14, §3º, inciso II, do CDC. Prestação de serviço bancário defeituoso ou fortuito interno não caracterizados. Responsabilidade objetiva da instituição financeira afastada. Ausência de prova de que a operação questionada está fora do perfil de consumo da autora, sem outros elementos para acolhimento do pretendido ressarcimento. Dano moral não configurado. Sentença mantida por suas próprias razões. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1032299-38.2022.8.26.0100; Relator (a): Maria Salete Corrêa Dias; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 36ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2025; Data de Registro: 27/02/2025).

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso interposto por Banco Inter S/A. para julgar improcedente a ação.

Em razão da inversão do julgado, sucumbente o Autor, pagará custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §2º, do CPC, observada a gratuidade da justiça.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE
Relatora