



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000196518

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000537-50.2025.8.26.0568, da Comarca de São João da Boa Vista, em que é apelante COOPERATIVA DE CRÉDITO DE LIVRE ADMISSÃO DO SUDOESTE DE MINAS GERAIS E NORDESTE DE SÃO PAULO LTDA – SICOOB AGROCREDI, é apelado JOSE LUIZ DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª 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 PAULO ALCIDES (Presidente), MIGUEL PETRONI NETO E DÉCIO RODRIGUES.

São Paulo, 10 de março de 2026.

PAULO ALCIDES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Voto nº 57050

APELAÇÃO CÍVEL: 1000537-50.2025.8.26.0568

FORO DE SÃO JOÃO DA BOA VISTA

**APELANTE: COOPERATIVA DE CRÉDITO DE LIVRE
ADMISSÃO DO SUDOESTE DE MINAS GERAIS E
NORDESTE DE SÃO PAULO LTDA. - SICOOB
AGROCREDI**

APELADO: JOSÉ LUIZ DA SILVA

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS.
Procedência. Inconformismo. Não acolhimento.

- Cerceamento de defesa não caracterizado. Magistrado não está obrigado a determinar a produção das provas requeridas pelas partes. Aplicação do princípio do livre convencimento.

- Golpe da falsa central. Autor induzido em erro por estelionatário, o qual se passou por preposto do banco e efetuou transferência de valor existente na conta do demandante. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Ausente evidência de que a transação não destoava do perfil de consumo do correntista. Fraude reconhecida. Falha na prestação dos serviços caracterizada. Fortuito interno. Requerido responde pelos prejuízos causados por terceiro, por se tratar de responsabilidade objetiva do fornecedor. Acertada a ordem de devolução do montante transferido pelo estelionatário, bem como a inexigibilidade dos juros e encargos relacionados à utilização do cheque especial. Danos morais se fazem presentes. Verba reparatória fixada em R\$10.000,00 não comporta redução. Sentença mantida.

RECURSO DESPROVIDO.

COOPERATIVA DE CRÉDITO DE LIVRE
ADMISSÃO DO SUDOESTE DE MINAS GERAIS E NORDESTE DE SÃO
PAULO LTDA. - SICOOB AGROCREDI interpõe recurso de apelação,
por não se conformar com a r. sentença de procedência (fls.
227/232), proferida na ação de indenização por danos materiais e

morais, proposta por JOSÉ LUIZ DA SILVA.

Alega cerceamento de defesa, ante a ausência do depoimento pessoal do apelado. Defende a culpa exclusiva do autor, o qual autorizou a operação seguindo as instruções dos fraudadores. Cita jurisprudência. Pugna pelo afastamento da condenação por danos materiais e morais; em caráter subsidiário, pede a redução da indenização por prejuízos extrapatrimoniais. Requer o provimento do apelo (fls. 131/140).

Contrarrazões (fls. 146/149).

É o relatório.

Trata-se de ação indenizatória, fundada na ocorrência de fraude praticada por terceiro, o qual se passou por preposto do réu para desviar valor existente na conta bancária do autor.

O recurso não comporta provimento.

Inicialmente, não se verifica a ocorrência de cerceamento de defesa em razão da ausência de depoimento pessoal do requerente.

O magistrado não está obrigado a determinar a produção das provas postuladas pelas partes (art. 370 do CPC/2015), pois vigora no processo civil o princípio do livre convencimento (art. 371 do CPC/2015).

Destarte, se o juiz já possui elementos suficientes, pode entender desnecessária a produção das provas inúteis ou meramente protelatórias (art. 370, parágrafo único, do CPC/2015).

Quanto ao mérito, verifica-se que o requerente foi vítima de fraude de engenharia social, denominada "golpe da falsa central", na qual a própria vítima fornece dados pessoais ao fraudador, tais como senhas, códigos de acesso a



aplicativos, *token* e identificação de *login*.

Embora o banco reconheça o ardil dos estelionatários, nega sua responsabilização, alegando culpa exclusiva do demandante ou de terceiros.

Sem razão, porém.

Cumpra assinalar, conforme a Súmula 297 do STJ, "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

O art. 14, do CDC, define como objetiva a responsabilidade do fornecedor por defeitos na prestação dos serviços.

O incidente em questão constitui típico caso de fortuito interno do banco, que, ao optar por transformar as relações financeiras físicas em eletrônicas, responde objetivamente pelos danos causados aos clientes devido ao risco de sua atividade (Súmula 479, do E. STJ).

Ainda que o autor possa não ter agido com cautela, a segurança do banco não se propôs a confirmar a validade das transações, inexistindo indício de que estavam de acordo com o perfil de consumo do cliente.

Ressalte-se, embora a contratação pelos meios digitais seja amplamente admitida, a fim de imprimir celeridade às relações comerciais, não há dúvida que compete ao banco, ao instituir a automação na prestação dos serviços (e, portanto, economizando com a contratação de funcionários), propiciar maior segurança aos dados dos clientes.

No caso, a própria dinâmica do evento (não ter o banco confirmado as operações fora do perfil do correntista), deixa clara a falha no dever de atendimento e segurança das operações.

Assim, os prejuízos decorrentes do golpe que vitimou o autor devem ser suportados pela instituição financeira; de rigor, portanto, a restituição da quantia de R\$6.299,99, correspondente à transferência realizada pelo estelionatário, bem como a inexigibilidade dos juros e encargos relativos à utilização do cheque especial, nos exatos termos estabelecidos na r. sentença.

Nesse sentido, precedente de minha relatoria:

OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZATÓRIA. Fraude eletrônica denominada "phishing". Desfalque de R\$ 7.100,00 da conta bancária do autor. Pedido de restituição do montante e indenização por danos morais. Improcedência. Apelação interposta pelo requerente. Acolhimento. Responsabilidade objetiva da instituição bancária. Falha na prestação dos serviços. Fortuito interno. Débito inexigível. Danos morais in re ipsa. Indenização arbitrada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com juros e correção monetária. Honorários arbitrados em 15% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do CPC. RECURSO PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1050574-28.2023.8.26.0576; Relator (a): Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/05/2024; Data de Registro: 15/05/2024).

O dano moral, por sua vez, decorre dos próprios fatos verificados, ou seja, das transações não autorizadas pelo demandante e subtração dos valores de sua conta bancária.

No que se refere ao *quantum* reparatório,

sabe-se que a indenização deve ser proporcional ao prejuízo sofrido pela vítima, à intensidade da culpa do agente e à capacidade econômico-financeira das partes; deve compensar o ofendido sem ocasionar o indesejado enriquecimento sem causa ou o empobrecimento do agressor.

Além disso, a condenação deve desencorajar eventual reiteração do fato, como preconiza a teoria do desestímulo.

Dessa maneira, fica mantida a indenização por danos morais no valor R\$10.000,00; trata-se de montante fixado por esta Câmara em situações análogas.

Confira-se:

"APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de transações bancárias cumulada com indenização por danos morais. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de parcial procedência. Inexigibilidade das transações reconhecida em primeiro grau. Recurso exclusivo da autora para reconhecimento de danos morais. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva do banco. Fortuito interno. Falha na prestação de serviços caracterizada. Movimentação atípica e em valores elevados. Negativação indevida em descumprimento de tutela antecipada. Dano moral in re ipsa configurado. Indenização fixada em R\$ 10.000,00. Sucumbência integral do banco réu. Sentença parcialmente reformada. Recurso provido." (TJSP; Apelação Cível 1008026-20.2023.8.26.0533; Relator (a): Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santa Bárbara d'Oeste - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/10/2025; Data de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 06/10/2025).

A incidência da correção monetária e juros de mora sobre as reparações por danos materiais e morais prevalecem nos moldes estabelecidos pelo MM. Juízo *a quo*.

Concluindo, com base nos fundamentos apresentados, mantém-se a r. sentença.

Em decorrência do trabalho adicional em sede recursal, os honorários sucumbenciais são majorados para 12% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, §11º, do CPC.

Por derradeiro, para evitar a costumeira oposição de embargos declaratórios voltados ao prequestionamento, tenho por discutidos neste grau de jurisdição todos os dispositivos legais citados e argumentos deduzidos no recurso interposto.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

PAULO ALCIDES AMARAL SALLES

Relator