



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000172965**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000738-43.2024.8.26.0579, da Comarca de São Luiz do Paraitinga, em que é apelante COOPERATIVA DE CRÉDITO, POUPANÇA E INVESTIMENTO VANGUARDA DA REGIÃO DAS CATARATAS DO IGUAÇU E VALE DO PARAÍBA - SICREDI, é apelado LAUDELINO MESQUITA DE OLIVEIRA.

**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 em parte ao recurso. 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 RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 4 de março de 2026.

**INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APELAÇÃO n° 1000738-43.2024.8.26.0579**

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelante: Cooperativa de Crédito Poupança e Investimento Vanguarda - Sicredi Vanguarda PR/SP/RJ

Apelado: Laudelino Mesquita de Oliveira

Vara Única da Comarca de São Luiz do Paraitinga

Juíza Prolatora: Dra. Ana Leticia Oliveira dos Santos

**Voto n° 5646**

**APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL BANCÁRIA. TRANSFERÊNCIA PIX E PAGAMENTO DE BOLETO NÃO RECONHECIDOS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO.**

Sentença de procedência. Insurgência da ré.

Autor recebeu contato telefônico de terceiro fraudador, acreditando tratar-se de preposto da instituição financeira, e, seguindo orientações recebidas, forneceu dados e realizou, de forma consciente, transferência via PIX e pagamento de boleto. Conduta do consumidor relevante para a consumação do golpe.

Operações realizadas no mesmo dia, em valores expressivos (PIX de R\$ 20.000,00 e boleto de R\$ 30.000,00), manifestamente destoantes do perfil econômico e do padrão habitual de movimentação do autor, composto por despesas ordinárias e transferências de pequeno valor. Falha parcial na prestação do serviço bancário, diante da ausência de mecanismos eficazes de contenção ou validação reforçada para transações atípicas.

Responsabilidade civil. Configuração de culpa concorrente. Restituição limitada à metade do prejuízo material suportado.

Dano moral. Não configuração. Transtornos decorrentes da própria dinâmica do golpe e da conduta do consumidor. Ausência de negativação, bloqueio prolongado de conta ou prova de repercussões extrapatrimoniais relevantes.

Apelo acolhido em parte para reconhecer a culpa concorrente, limitar a restituição à metade do prejuízo material e afastar a condenação por danos morais, com redistribuição da sucumbência.

**RECURSO DA RÉ PROVIDO EM PARTE.**

Vistos.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com pedidos de repetição de indébito e de indenização por dano moral, julgados pela r. sentença de fls. 281/292, cujo relatório se adota, proferida nos seguintes termos: “Em face do exposto, julgo PROCEDENTE o pedido inicial, extinguindo o feito com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil e: 1) declarar a inexistência dos atos jurídicos e, portanto, a nulidade das operações realizadas na conta corrente que o autor mantém junto ao réu, no dia 23/07/2024, seja de transferência via pix e pagamento de boleto não identificadas pelo autor (pix no valor de R\$ 20.000,00, boleto no valor de R\$ 30.000,00), diante da falta de legitimidade e autenticidade delas; 2) condenar a instituição requerida na devolução de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), corrigidos monetariamente a partir da data de cada desembolso e acrescido de juros de mora contados da citação; 3) condenar a instituição requerida a pagar ao autor R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) pelos danos morais sofridos, com a incidência de juros moratórios a partir da citação, por se tratar de responsabilidade civil contratual, e correção monetária a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ). Os índices aplicáveis no cálculo da correção monetária e dos juros moratórios deverão observar os seguintes parâmetros: I até o dia 29/08/2024 (dia anterior à entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024), a correção monetária será feita com base na Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e os juros de mora serão de 1% ao mês, conforme orientação jurisprudencial até então dominante no âmbito do TJ/SP; II a partir do dia 30/08/2024 (início da vigência da Lei nº 14.905/2024), o índice a ser utilizado, observando-se a Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo para fins de cálculo, será: a) o IPCA-IBGE, enquanto houver a incidência apenas de correção monetária; b) a taxa SELIC, deduzido o IPCA-IBGE, enquanto incidir apenas juros de mora; c) a taxa SELIC, quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora. Condene a parte requerida ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor atualizado da condenação.”.

Opostos embargos de declaração pela ré, rejeitados (fls.

299/300).

Recorreu a ré (fls. 304/318), aduzindo, em síntese, a inexistência de falha na prestação dos serviços bancários, sustentando que as transações impugnadas decorreram de golpe praticado por terceiros, mediante ardil conhecido como “phishing”, com atuação determinante da própria autora, que forneceu voluntariamente seus dados pessoais e senha, além de ter realizado, de forma consciente, as operações financeiras questionadas. Alegou ausência de qualquer vazamento de dados ou vulnerabilidade sistêmica imputável à instituição financeira, destacando que as movimentações foram realizadas a partir de dispositivo habitual, com uso regular de login e senha, sem desvio do perfil de consumo. Ressaltou, ainda, que o sistema de segurança emitiu alertas durante a realização das operações, os quais foram ignorados pela autora. Defendeu a incidência de fortuito externo e culpa exclusiva — ou, subsidiariamente, concorrente — da consumidora, aptas a afastar a responsabilidade objetiva prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Por fim, sustentou a inexistência de danos materiais e morais indenizáveis, requerendo a reforma integral da sentença ou, alternativamente, o reconhecimento da culpa concorrente, com afastamento ou redução da condenação.

Recurso tempestivo e regularmente processado, com o devido recolhimento do preparo (fls. 319/320 e 338/339).

Ofertadas contrarrazões pelo autor (fls. 324/332), pugnano pelo desprovimento do recurso.

### **É o relatório.**

Cuida-se de apelação interposta pela instituição financeira contra sentença de procedência, pela qual se reconheceu falha na prestação do serviço bancário e se impôs ao réu a restituição integral dos valores subtraídos em decorrência de fraude praticada por terceiros, além de indenização por danos morais.

Resultou incontroverso nos autos o fato de o autor ter

sido vítima de golpe perpetrado por terceiros, mediante contato telefônico em que os fraudadores se passaram por prepostos da instituição financeira, valendo-se de técnica de engenharia social para induzi-lo à realização de operações financeiras indevidas. Também não se controverte a realização, no mesmo dia, de duas transações consistentes em transferência via PIX no valor de R\$ 20.000,00 e pagamento de boleto bancário no valor de R\$ 30.000,00, totalizando prejuízo de R\$ 50.000,00.

A controvérsia devolvida a esta instância recursal reside na correta delimitação do nexu causal e na distribuição da responsabilidade pelo evento danoso, consideradas as condutas das partes envolvidas e as características objetivas das operações realizadas.

No caso dos autos, a prova documental evidenciou atuação ativa do autor para a concretização das operações impugnadas. A execução das transações ocorreu por intermédio de seu próprio aparelho celular, com utilização de *login* e senha legítimos, após fornecimento de dados e validação de comandos orientados pelos fraudadores. A conduta do autor, embora compreensível sob o aspecto subjetivo, constitui elemento causal relevante, apto a afastar a imputação exclusiva de responsabilidade à instituição financeira.

Por outro lado, também se constatou falha parcial na prestação do serviço bancário. Os extratos juntados aos autos demonstraram, de forma objetiva, padrão econômico e perfil de consumo marcados por movimentações modestas, relacionadas a despesas ordinárias do cotidiano. As operações de maior valor anteriormente realizadas pelo autor não ultrapassavam, em regra, a quantia aproximada de R\$ 2.700,00, sendo o maior PIX registrado antes do evento fraudulento no montante de cerca de R\$ 885,72 (fls. 86/89).

Nesse contexto, a realização, em curto lapso temporal e no mesmo dia, de duas operações de vulto — PIX de R\$ 20.000,00 e pagamento de boleto de R\$ 30.000,00 — revela ruptura abrupta do padrão de consumo do correntista, tanto pelo montante envolvido quanto pela concentração temporal das

transações. Cuida-se de movimentações manifestamente atípicas, incompatíveis com o histórico financeiro do autor, circunstância apta a impor à instituição financeira a adoção de cautelas adicionais, como bloqueio preventivo ou validação reforçada.

A ausência de mecanismos eficazes de contenção ou verificação, diante de operações claramente fora do perfil econômico do consumidor, caracteriza falha pontual no dever de segurança, ainda que não se identifique falha sistêmica estrutural ou vazamento de dados bancários. A responsabilidade da instituição financeira, nessa hipótese, decorre da insuficiência das barreiras preventivas em cenário de risco acentuado.

O conjunto probatório revela, assim, concorrência de causas para a produção do dano. De um lado, a conduta do autor, determinante para a execução das transações; de outro, a falha parcial do serviço bancário, consubstanciada na autorização de movimentações manifestamente atípicas sem adoção de medidas adequadas de prevenção.

Reconhecida a concorrência causal, impõe-se a revisão da condenação material fixada na origem. A restituição integral dos valores transferidos não se mostra compatível com o grau de contribuição do autor para o resultado danoso, assim como não se justifica a exoneração total da responsabilidade da instituição financeira. A solução mais equilibrada, em consonância com a prova dos autos e com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, consiste na restituição de metade do prejuízo suportado.

No tocante à indenização por danos morais, igualmente merece acolhida do recurso, embora o episódio seja indiscutivelmente desgastante, não se verifica lesão à esfera extrapatrimonial apta a ensejar compensação pecuniária. Inexistem elementos indicativos de negativação do nome do autor, bloqueio prolongado de conta ou comprometimento comprovado de sua subsistência. Ademais, os transtornos experimentados decorrem, em medida relevante, da própria conduta do consumidor, circunstância suficiente para afastar o dever de indenizar.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do exposto, **voto por DAR PARCIAL PROVIMENTO à apelação da ré**, para reconhecer a culpa concorrente das partes, limitar a restituição dos valores indevidamente transferidos à metade do prejuízo suportado pelo autor e afastar a condenação por danos morais.

Em razão do parcial acolhimento do recurso, impõe-se a redistribuição da sucumbência. As custas e despesas processuais serão repartidas à metade. Ficam fixados honorários advocatícios, com fulcro no artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, em 10%, devidos pelo réu, incidentes sobre o valor atualizado da condenação. Quanto ao autor, honorários devidos em igual percentual, incidentes sobre a somatória da diferença entre o valor pretendido a título de restituição e aquele ora reconhecido, acrescida do valor postulado a título de reparação por dano moral.

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

Inah de Lemos e Silva Machado  
Relatora