



Registro: 2026.0000163804

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000748-86.2025.8.26.0568, da Comarca de São João da Boa Vista, em que é apelante BANCO COOPERATIVO SICREDI S/A, é apelada SILMARA BERTOLUCCI DEARO DELFINO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) 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 SOUZA NERY (Presidente sem voto), REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES E VALÉRIA LONGOBARDI.

São Paulo, 3 de março de 2026.

M.A. BARBOSA DE FREITAS

RELATOR

Assinatura Eletrônica



NÚCLEO DE JUSTIÇA 4.0 EM SEGUNDO GRAU
1ª TURMA

Processo nº 1000748-86.2025.8.26.0568 (Voto nº 10202)

APELAÇÃO DO RÉU – GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA – Autora recebeu contato de suposto preposto do réu, sendo direcionado o seu atendimento para o aplicativo *WhatsApp*, sendo ludibriada a realizar transferência via *PIX* para terceiro – Contato mantido através de número não oficial – Vazamento de informações não comprovado – Operação bancária que só se aperfeiçoou em razão de conduta acintosamente imprevidente da autora – Causa excludente de responsabilidade objetiva (art. 14, § 3.º, inciso II, CDC) – Avenças devem subsistir, arcando a autora com as consequências de sua atuação – Sentença reformada – RECURSO PROVIDO, a fim de julgar improcedentes os pedidos.

APRESENTO MEU VOTO

Trata-se de **apelação** interposta pelo réu contra a respeitável sentença exarada nas fls. 171/179 (fls. 183/216), proferida pelo MMº. Juízo da 1ª Vara Cível de São João da Boa Vista, que, *data vênia* do entendimento de meus pares, **deve ser reformada**, consoante fundamentos a seguir expostos.

Em síntese, a parte autora afirma que **recebeu mensagem de texto informando a suposta realização de compra em seu cartão de crédito**, com a orientação de que, não reconhecendo a transação, deveria entrar em contato com o número ali indicado (fls. 02 e 26).

Ao seguir tal instrução, efetuou contato com o referido número, **tendo sido seu atendimento direcionado para o aplicativo *WhatsApp***, ocasião em que acreditou ter procedido ao

cancelamento da compra (fls. 03); todavia, ludibriada por quem se apresentou como preposto da instituição financeira, acabou realizando transferência via *PIX* no valor de R\$ 6.150,00 (fls. 04 e 34).

Em razão desses fatos, ajuizou a presente demanda com o objetivo de obter a restituição da quantia transferida, bem como a condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 14).

O réu, em linhas gerais (fls. 42/72), soergue antítese na direção de que a autora fora vítima do "**Golpe da Falsa Central**", se tratando de hipótese de culpa exclusiva da vítima e de terceiro (fls. 50); ato, contínuo, sobreveio a r. sentença que julgou **procedentes os pedidos iniciais** (fls. 178), seguida do presente apelo que visa a sua reforma (fls. 183/216)

Sintetizado o enredo fático-processual, mesmo respeitando o entendimento do Juízo de Primeiro Grau, entendo que **merece integral acolhimento a insurgência do réu apelante.**

Isto porque, não obstante a autora impute ao réu a falha na prestação de seus serviços, a descrição fática declinada na exordial leva à **inevitável a conclusão de que houve manifesta falta de cautela de sua parte.**

Consoante se extrai dos autos, no próprio **SMS** recebido pela autora já houve a indicação do número 4000-2309 (fls. 26), que **não corresponde a canal oficial da instituição financeira**¹; além disso, **a própria autora também confessa** que fora direcionada para atendimento via *WhatsApp*, onde, **novamente, manteve contato com numeração estranha ao do apelante** (fls. 27/33).

Nessa trilha, com todo o respeito merecido pela apelada, que infelizmente foi vítima de mais um dos tantos golpes bancários que assolam rotineiramente nossa sociedade, reconheça-se a **inverossimilhança da narrativa que o ludibriou.**

¹ <https://www.sicredi.com.br/site/atendimento/canais/>

É crível admitir que preposto do réu, instituição bancária de atuação em âmbito nacional, estabeleça contato e direcione o atendimento para número de telefone celular **absolutamente** aleatório, com a finalidade de averiguar a suposta realização de compra no cartão de crédito da autora?

Ora, não pensou a autora em entrar em contato com o réu através de um **telefone oficial** dessa instituição, ou, simplesmente, **se dirigir até uma agência física**?

Não bastasse isso, **a parte autora sustenta que teria sido induzida a realizar transferência via PIX no montante de R\$ 6.500,00** (fls. 04), quando, em realidade, o valor **efetivamente** transferido foi de R\$ 6.150,00 (fls. 34), **sem, contudo, demonstrar sob qual fundamento ou sob qual premissa teria efetuado a movimentação de tal quantia!**

Quem, dentro do padrão do *homo medius*, concorda em, para cancelar suposta operação fraudada, **concorda em transferir quantia** para terceiro estranho à lide? **É demais!**

Outrossim, **embora o número do cartão da autora efetivamente conste do SMS por ela recebido** (fls. 25/26), tal circunstância **não** autoriza, por si só, a conclusão de que houve vazamento de dados por parte da instituição bancária, vez que, **segundo as regras da experiência comum subministradas pelo que ordinariamente acontece** (art. 375, CPC), a utilização do magnético pode ocorrer em diversos estabelecimentos, **inclusive no ambiente virtual, tornando possível a exposição de sua numeração por múltiplas e variadas meios e plataformas.**

Sendo assim, esse **excesso de ingenuidade** não pode ser carreado à responsabilidade do réu, patente que a autora fragilizou seus dados de forma voluntária, **ainda que ludibriada por terceiro**, dando azo às operações objetadas nesta lide, destacando, inclusive, que **admitiu ter mantido ligações de vídeo com o fraudador** (fls. 28).

Em outras palavras, a **autora contribuiu, decisiva e isoladamente, para que terceiro obtivesse sucesso na empreitada criminosa** – pessoa que, conforme restou evidente nos autos, não tem qualquer relação com a casa bancária.

Destarte, não obstante seja dever das instituições financeiras envidar todos os esforços no sentido de propiciar segurança a seus correntistas na realização de operações cotidianas, **não se pode olvidar da obrigação destes em evitar, naquilo que lhe cabe, a fragilização do sistema bancário, o que, infelizmente, se constata ter ocorrido na situação retratada nos autos.**

De mais a mais, **não** existe regra legal, como também não cabe ao Judiciário impor às instituições financeiras a obrigação de averiguar **toda e qualquer** movimentação bancária de seus correntistas, bloqueando aquelas que não se amoldem ao perfil de consumo dos últimos tempos – e tal conduta poderia até mesmo configurar prática abusiva, ceifando do consumidor a liberdade de transacionar com quem bem entender.

Nessa linha, inclusive, **cabe destacar que a casa bancária efetivamente tentou proceder com a ativação do MED** (fls. 55), que obviamente restou infrutífero, uma vez que **a transação fora realizada espontaneamente pela autora, não havendo fraude.**

É bem possível que se a casa bancária bloqueasse as operações instantaneamente poderia ser demandada por dano moral pelo constrangimento da recusa!

Por tais motivos, penso que se está diante da **causa excludente da responsabilidade objetiva dos prestadores de serviços**, estampada no art. 14, § 3.º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, qual seja, a **culpa exclusiva da vítima**, não se podendo imputar, ademais, qualquer conduta ilícita – comissiva ou omissiva – ao réu, **afastando-se, por consequência, a incidência do que preceitua a Súmula nº 479, do E. STJ.**

Isto posto, *não há que se falar em dever de ressarcimento da quantia ora impugnada, tampouco em indenização a título de danos morais.*

Em casos análogos, veja-se julgamentos deste E. Tribunal de Justiça:

"DIREITO DO CONSUMIDOR. Apelação cível. Ação de restituição c/c indenização por danos morais. Alegada fraude bancária. Golpe da falsa central de atendimento. Inexistência de nexos de causalidade comprovado. Responsabilidade objetiva do banco afastada. Recurso provido. I. Caso em exame Trata-se de ação de restituição de valores c/c indenização por danos morais proposta pela autora em face da instituição financeira recorrente, sob a alegação de que foi vítima de fraude bancária conhecida como "golpe da falsa central de atendimento", resultando em transferência via Pix no valor de R\$ 9.877,68 a terceiro. Sentença de procedência que condenou o réu à devolução dos valores e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 2.500,00. II. Questão em discussão 2. A controvérsia cinge-se à possibilidade de imputar responsabilidade objetiva à instituição financeira pela fraude relatada, considerando-se a ausência de elementos suficientes a comprovar o nexo de causalidade entre a conduta do banco e o dano suportado pela autora. III. Razões de decidir 3. A revelia do réu não conduz automaticamente à procedência dos pedidos, uma vez que é necessária a existência de elementos probatórios idôneos a corroborar os fatos alegados. 4. Os documentos juntados pela autora são insuficientes para comprovar que a fraude foi perpetrada por meio de falha de segurança da instituição bancária, não havendo provas concretas de envolvimento do banco na operação questionada. 5. A própria autora admitiu ter realizado a transferência voluntariamente, ainda que sob induzimento de terceiro, o que exclui a responsabilidade objetiva da instituição financeira, conforme entendimento consolidado. 6. A transferência de valores foi feita mediante senha pessoal da correntista, não restando comprovada falha na prestação do serviço bancário. 7. O ônus da prova dos fatos constitutivos do direito recai sobre a autora, nos termos do art. 373, I, do CPC, não havendo nos autos elementos capazes de sustentar a responsabilidade objetiva da instituição financeira. IV. Dispositivo e tese 8. Recurso provido. Tese de julgamento: "Para a imputação da responsabilidade objetiva da instituição financeira em casos de fraudes bancárias, é imprescindível a demonstração de nexo de causalidade entre a conduta do banco e o dano suportado pelo consumidor, não bastando meras alegações." Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 344 e 373, I; CDC, art. 14. Jurisprudência relevante citada: Precedentes do TJSP." (TJSP; Apelação Cível 1047240-62.2023.8.26.0001; Relator (a): Achile Alesina; Data do Julgamento: 23/01/2025; Data de Registro: 23/01/2025 – grifei)

"DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DO AUTOR. Autor que foi vítima de "falsa central de atendimento", tendo entrado em contato por ligação telefônica, seguindo procedimento passado por suposto preposto do banco, inclusive informando dados bancários. Autor que contribuiu para a prática fraudulenta. Embora a responsabilidade do banco seja objetiva, é imprescindível a demonstração do nexó direto de causalidade. Culpa exclusiva do autor caracterizada, e dolo de terceiro. Falha de prestação de serviços do banco não configurada. Recurso desprovido." (TJSP; Apelação Cível 1006323-29.2023.8.26.0024; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Andradina - 3ª Vara; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024 – grifei)

Sendo assim, reputo ser o caso de **reformular** o *decisum* atacado.

Ante o exposto e à vista do mais que dos autos consta, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO À APELAÇÃO DO RÉU, a fim de julgar improcedentes os pedidos iniciais.**

Diante desse desfecho, **inverto a responsabilidade pelos ônus da sucumbência**, respondendo a autora por todas as custas e despesas processuais havidas no curso deste feito, incluindo aí o pagamento dos **honorários advocatícios** em favor do patrono do réu, que ora **ARBITRO em 10% (dez por cento) do valor atualizado da causa** (art. 85, § 2º, CPC), ressalvado o acesso gratuito à Justiça concedido às fls. 36.

P. I. C.

São Paulo, 3 de março de 2026.

M.A. Barbosa de Freitas
RELATOR