



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000335390**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001008-03.2024.8.26.0568, da Comarca de São João da Boa Vista, em que são apelantes SOEIRO DE FARIA AGROPECUÁRIA LTDA, AYRTON SOEIRO DE FARIA (ESPÓLIO), ELZA ELI FERRAZ DE CAMPOS e LUIZ AUGUSTO ARAÚJO SOEIRO DE FARIA, é apelado COOPERATIVA DE CRÉDITO, POUPANÇA E INVESTIMENTO DEXIS - SICREDI DEXIS.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado 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 PEDRO KODAMA (Presidente sem voto), DANIEL BLIKSTEIN E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 14 de abril de 2026.

**JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação nº 1001008-03.2024.8.26.0568**

**Apelante (s): Espólio de Ayrton Soeiro de Faria e Soeiro de Faria Agropecuária Ltda.**

**Apelado (a, s): Cooperativa de Crédito, Poupança e Investimento Dexis - Sicredi Dexis PR/SP**

**Comarca: São João da Boa Vista – 3ª Vara Cível**

**Juiz (a) de 1º Grau: Misael dos Reis Fagundes**

**Órgão de 2º Grau: 37ª Câmara de Direito Privado**

**Relator: JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO**

**Voto nº 35918**

DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATOS DE CONSUMO – BANCÁRIOS – Ação declaratória e indenizatória – Sentença de improcedência – Alegação de falha na prestação de serviços bancários que permitiu a efetivação de transações fraudulentas – “Golpe do falso funcionário” ou “Golpe da falsa central de atendimento” – Recebimento de telefonema de suposto funcionário da instituição financeira informando transações não autorizadas nas contas bancárias – Vítima que, seguindo orientações do falso preposto, contratou empréstimo e realizou transferências para terceiros – Operações atípicas e sequenciais, entretanto, que não condizem com o perfil do cliente que demandavam acionamento de mecanismos eletrônicos de segurança bancária – Caracterização por esse fundamento de prestação de serviço defeituoso e até fortuito interno – Responsabilidade objetiva da instituição financeira ante o risco da atividade (Súmula 479/STJ) – Resultado de evento configurador de culpa concorrente – Indenização material devida pela metade – CC, art. 945 – Repetição de indébito em dobro, com base no art. 940 do CC e art. 42 do CDC, que nas circunstâncias resulta incabível – Ação parcialmente procedente – Decaimento recíproco – Sentença substituída - **Recurso parcialmente provido.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença proferida em 02/09/2025 (fls. 333/337), de relatório adotado, que julgou a ação improcedente, e condenou os autores ao pagamento de custas e despesas processuais,

além de honorários advocatícios fixados em R\$ 27.145,07.

Apelo dos autores (fls. 344/366) alegando, em síntese, que não foi levada em consideração na sentença a situação do falecido requerente pessoa física de idoso, doente e hipervulnerável; que a idade e os valores vultuosos das transações impunham maior cautela nas liberações; que as transações se mostraram flagrantemente suspeitas, inclusive pelo perfil do correntista; que a falha na prestação dos serviços permitiu a concretização da fraude, incidindo a Súmula STJ 479; que *“biometria, com a assinatura digital ou senha, ainda que com fotografia, coordenadas de geolocalização e código hash não tem o padrão de segurança mínimo necessário quanto à autêntica manifestação da vontade do consumidor, ensejando inúmeras contratações que vêm sendo contestadas pelos consumidores, razão pela qual, data venia, contrato digital somente é possível mediante assinaturas eletrônicas avançadas”*; que o empréstimo deve ser cancelado e os valores transferidos restituídos; que a contratação eletrônica não permite ao consumidor obter o verdadeiro alcance dos reais termos da avença; que não fizeram uso do valor contratado, pois houve transferência para terceiro desconhecido; e, que deve haver restituição de valores nos termos do CDC, art. 42, parágrafo único. Pedem provimento para modificação da sentença.

Contrarrazões às fls. 373/397.

É o relatório.

Recurso conhecido. Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal. Partes legítimas e regularmente representadas. A apelação, interposta em 25/09/2025, é tempestiva e preparada (fls. 367/368 e 406/407).

A sentença está proferida com a fundamentação que segue copiada: *“(…) Não há dúvida em torno da existência da relação de consumo, o que faz incidir as normas previstas no Código de Defesa do Consumidor, especialmente, aquela relativa ao defeito na prestação do serviço (CDC, art. 14 e 20). O cerne da presente lide reside na responsabilidade da instituição financeira por transações alegadamente fraudulentas e pela liberação de um empréstimo não autorizado, todas*

*decorrentes de um "golpe da falsa central" aplicado à parte autora. O autor defende que o banco falhou em seu dever de segurança, pois não teria implementado mecanismos adequados para detectar e bloquear movimentações atípicas. Por sua vez, a requerida, em sua peça de defesa, apresentou uma série de evidências técnicas que rebatem a tese de falha de segurança bancária. Conforme comprovado por meio de dados de transações, logins, ID de dispositivos, endereços de IP e geolocalização, todas as operações contestadas (TED, PIX e o empréstimo) foram realizadas a partir do próprio aparelho celular do autor, utilizando-se das credenciais de segurança a ele vinculadas, como o mobile token e, inclusive, biometria (Face ID). A geolocalização do dispositivo no momento das transações, por sua vez, coincide com o endereço residencial do autor (fls. 101/105). Essas provas demonstram de forma inequívoca que o acesso às contas não ocorreu por uma falha de segurança ou invasão do sistema do banco. Tal fato é corroborado pela própria confissão do autor em seu boletim de ocorrência (fls. 34/35), que acompanha a inicial. Na ocasião, o autor relata que: "foi contatado por uma pessoa que se identificou como sendo do sistema de segurança do Banco do Brasil dizendo que havia uma despesa não reconhecida por ele na conta bancária e que o ajudaria com isso. Relata que tal pessoa foi dando orientações e a vítima foi realizando as ações por ele indicadas e desta forma, acabou realizando algumas operações financeiras em seu computador e no aplicativo da instituição bancária no celular" O autor também reitera essa informação em sua reclamação junto ao PROCON, onde afirma que, após receber uma ligação de um suposto funcionário do banco, "acabou realizando as ações em seu computador e aplicativo de celular" a pedido do criminoso (fls. 45/55). Ainda, o pedido de anulação do empréstimo também não se sustenta. O requerido comprovou que a concessão do crédito pré-aprovado de R\$ 120.000,00 foi realizada com base na renda declarada pelo autor e sua companheira (médicos) - fls. 82/83, o que justificava o limite de crédito e afasta a tese de atipicidade da operação em relação ao perfil do cliente. A liberação do valor seguiu os procedimentos de segurança habituais e foi efetuada após a validação do próprio autor em seu ambiente seguro. Há de se obser que, este Magistrado já se debruçou sobre casos análogos, proferindo sentenças que reconhecem a culpa exclusiva da vítima em situações de*

*golpes como o da falsa central. É o caso dos autos de n. 10079291220238260568, cuja sentença de improcedência foi confirmada pelo E. Tribunal de Justiça de São Paulo "(TJ-SP - Apelação Cível: 10079291220238260568 São João da Boa Vista, Relator.: Rebello Pinho, Data de Julgamento: 22/10/2024, 20ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 22/10/2024)" Nesse sentido, o banco não pode se recusar a pagar um cheque de um cliente se houver saldo suficiente em sua conta para a liquidação do título. Da mesma forma, as operações de Transferência Eletrônica Disponível (TED) exigem, no mínimo, um comando de autorização do usuário e a existência de saldo na conta bancária para serem efetuadas, como ocorreu neste caso. Assim, não se pode alegar falha no dever de segurança do banco, que atuou apenas como intermediário na transação. É preciso convir que o evento não tem relação causal com a atividade da instituição financeira, sendo totalmente alheio aos seus produtos e serviços da instituição financeira (...)"*

Como relatado na sentença, os autores, ora apelantes, alegam que *"no dia 18.10.2023, foi vítima de golpe, por telefone, por um sujeito que se identificou como funcionário do sistema de segurança do Banco Central do Brasil, golpe este que acarretou grande prejuízo a sua pessoa e à empresa da qual é sócio administrador. Assevera que não forneceu números de contas ou senhas de acesso, contudo, os aplicativos bancários foram invadidos pelos golpistas que contrataram empréstimos e furtaram dinheiros das contas por TED e PIX. Declina as transações que não realizou às fls. 03 e 04. Argumenta "(...) que as medidas de segurança adotadas pela instituição financeira para uso do aplicativo de celular não foram seguras o suficiente para evitar o acesso de criminosos, restando configurada a falha na prestação do serviço, a responsabilidade civil do banco e o consequente dever de indenizar." – fls. 05. Declara "(...) que o perfil das transações se revelava manifestamente suspeito, já que os fraudadores efetuaram várias transferências bancárias e um vultoso empréstimo, num espaço de tempo muito curto, de valores elevados que totalizaram a quantia de R\$ 271.450,70, ou seja, tudo foge por completo ao padrão de movimentação bancária dos autores, evidenciando a ineficiência da segurança do Banco." – fls. 10. Requer seja declarada a inexigibilidade do débito e a nulidade do contrato de empréstimo realizado de forma*

*fraudulenta pelos golpistas; o ressarcimento dos danos patrimoniais suportados pelos autores, a repetição, em dobro, do montante das parcelas do empréstimo fraudulento e do IOF e indenização por danos morais (em valor a ser fixado pelo Juízo)”.*

Juntou boletim de ocorrência, extratos bancários, além de reclamação junto ao Procon (fls. 34/60, 70/72 e 82/83).

Alega a cooperativa, como também relatado na sentença, que *“a ação não se enquadra no (CDC), pois a relação entre as partes é de ato cooperativo. Rejeita o pedido de indenização, alegando que o caso é um "golpe de falsa central", no qual o autor agiu com culpa exclusiva. Sustenta que a conta do autor não foi invadida e que todas as transações foram realizadas do seu próprio celular, com o uso de dispositivo de segurança mobile token (fl. 98) e biometria facial. A geolocalização do aparelho no momento das operações coincide com o endereço do autor. Em relação ao empréstimo de R\$ 120.000,00, a cooperativa argumenta que ele foi concedido com base nas informações de renda do autor e de sua companheira, que se declararam médicos (fl. 105), e que, portanto, a operação não foi atípica. Informa que registrou uma denúncia via (MED), mas que o estorno dos valores não foi possível devido à falta de saldo na conta do fraudador. Por fim, pugna pela improcedência dos pedidos de danos morais e materiais do autor”.*

Juntou *prints* sistêmicos e de geolocalização, “Cadastro de Pessoas – Pessoa Jurídica”, extratos bancários, informativo sobre golpes, além de “Proposta de Abertura de Conta de Depósito e Adesão a Produtos e Serviços – Pessoa Física” (fls. 97/117, 176/202 e 215/237).

Em réplica, os autores alegam que *“notadamente por se tratar de pessoa idosa vítima de golpe (reconhecido e incontroverso – fls. 96), é responsabilidade do banco a verificação da idoneidade das transações realizadas nas contas dos autores, utilizando-se de meios que impossibilitem fraudes perpetradas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do correntista”;* que *“dizer que o IP utilizado e o endereço do telefone no*

*momento da fraude demonstram que o próprio correntista, por sua livre e espontânea vontade, realizou as operações, data vênia, é uma afronta, já que, obviamente, o aparelho foi clonado, hackeado ou espelhado por meio de fraude. Deste modo, trazer aos autos documentos que supostamente demonstram a origem e regularidade das transações não elidem o fato de que os golpistas tinham em seu poder os dados pessoais e bancários da vítima, tais como número de telefone, endereço, números de contas, cartões e nome dos gerentes das contas do idoso junto ao Banco Sicredi, bem como que enquanto mantinham o idoso ao telefone, acessavam as contas deste e realizavam operações de TED, PIX e Empréstimo”; e, que “jamais forneceu dados pessoais, números de contas ou senhas de acesso aos criminosos, evidenciando que os aplicativos bancários foram invadidos e, mesmo à distância, utilizados pelos criminosos para contratar empréstimo e furtar dinheiro das contas, seja via TED ou PIX. Os golpistas, utilizando-se dos dados sigilosos do idoso, bem como de equipamentos e tecnologias, conseguiram invadir o celular da vítima, burlar o sistema de segurança do Banco Sicredi, promover a invasão fraudulenta do aplicativo e realizar transações não autorizadas nas contas bancárias dos demandantes”.*

A questão controvertida cinge-se em averiguar se a fraude perpetrada caracteriza a excludente da culpa exclusiva da vítima e ato de terceiro, ou de falha de segurança na prestação de serviços da instituição financeira.

A relação jurídica-contratual é de consumo, do que incidente o CDC e a regra do artigo 6º, VIII, e CPC, art. 373, II.

É do boletim de ocorrência por cópia às fls. 34/35: “Comparece a vítima neste plantão policial noticiando que no dia 18 de outubro de 2023 foi contatado por uma pessoa que se identificou como sendo do sistema de segurança do Banco do Brasil dizendo que havia uma despesa não reconhecida por ele na conta bancária e que o ajudaria com isso. Relata que tal pessoa foi dando orientações e a vítima foi realizando as ações por ele indicadas e desta forma, acabou realizando algumas operações financeiras em seu computador e no aplicativo da instituição bancária no celular, mas o criminoso também realizou

*operações e tinha informações sobre a vítima, nome do gerente de sua conta. Em determinado momento, o criminoso mencionou que era do sistema de segurança do banco central e que estava prestando auxílio ao sistema de segurança do Banco do Brasil, desta forma a vítima foi seguindo as orientações, sem desconfiar, mas também sem entender muito o que estava ocorrendo. Após desligar a ligação recebeu uma ligação do Banco Sicredi questionando a vítima sobre a movimentação realizada, visto que anteriormente nunca fez movimentações deste tipo, assim soube que havia caído em um golpe. Assim pediu para que sua conta fosse bloqueada. Por fim relata que foram realizadas operações financeiras em três bancos em que a vítima possui contas, Banco do Brasil, Sicredi e Santander e neste momento apresenta os extratos das contas com as movimentações”.*

Foram realizadas as seguintes operações financeiras: 1) contratação de empréstimo no valor de R\$ 120.000,00 (conta da PF); 2) PIX no valor R\$ 89.950,70 (conta da PJ); 3) PIX no valor de R\$ 6.500,00 (conta da PJ); 4) TED no valor de R\$ 20.000,00 (conta da PJ); 5) PIX no valor de R\$ 9.250,35 (conta da PF); 6) PIX no valor de R\$ 5.749,65 (conta da PF); e, 7) TED no valor de R\$ 20.000,00 (conta da PF).

Cabe ao usuário a responsabilidade pelo sigilo de dados bancários, e da narrativa do boletim de ocorrência, bem como da sucessão do golpe, verifica-se que o autor forneceu informações confidenciais e realizou procedimentos no computador e no aplicativo do banco instalado em seu aparelho celular, seguindo orientações do fraudador, conduta determinante para a ocorrência dos eventos, inexistindo verossimilhança na alegação autoral de que o criminoso invadiu o sistema bancário por falha na segurança, inclusive porque a fraude se estendeu a outros dois bancos. Ademais disso, é de conhecimento notório que as instituições financeiras não telefonam solicitando dados pessoais e acesso ao aplicativo bancário.

A concretização das operações foi admitida pelo autor no boletim de ocorrência, de modo que a impugnação à contratação eletrônica não comporta acolhimento.

A condição de idoso alegada pelo autor, por si só, não tem o condão de modificar as circunstâncias fáticas do evento. Nenhuma outra condição foi alegada que pudesse alterar sua capacidade de entendimento e ação, resultando observado o CC, art. 104.

Em síntese, não houve falha na prestação de serviços bancários decorrente de transações bancárias indevidas, pois que tais operações só poderiam ser realizadas através das credenciais bancárias, biometria e senha pessoal.

Todavia, a situação, em princípio, poderia se resumir à caracterização da culpa exclusiva da vítima (CDC, art. 14, § 3º, II), mas o caso em apreço revela parcela de falha na prestação do serviço bancário, pois era ônus da instituição financeira a checagem, em tempo real, da regularidade das sucessivas operações em valores expressivos, em curto espaço de tempo no dia 18/10/2023, movimentações essas que destoam do padrão de utilização das contas (fls. 36/42, 43/44 e 70/71), do que prevalece alegação de falha na prestação dos serviços consistente na identificação de movimentações atípicas e fora do perfil de utilização.

O sistema de detecção de fraude deveria ter sido acionado automaticamente, impedindo que as operações se ultimassem. Nesse aspecto reside a prestação de serviço defeituoso, e até culpa, na modalidade da negligência (art. 186 do Código Civil).

A participação da parte autora para o desencadeamento dos fatos não elide de todo a responsabilidade da cooperativa, que também é objetiva nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor: *“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”*. Já o § 1º do mencionado dispositivo legal prescreve que: *“O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (...)”*.

Na espécie, a cooperativa não resguardou o cliente dos riscos, inerentes à atividade bancária, inclusive pelo perfil das operações impugnadas.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Aplicável, inclusive, a Súmula 479 do STJ: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

A despeito da utilização das credenciais bancárias e senha, como acima reconhecido, era ônus da instituição financeira recusar as operações vultuosas, atípicas e sequenciais.

Dessa forma, por ausentes excludentes nas operações objetadas, já que a par do proceder da vítima há também o defeito do serviço, é reconhecida culpa concorrente e inexigibilidade de metade do valor das operações realizadas pelos fraudadores, cuidando a instituição financeira de proceder a adequações e estornos, autorizada compensação entre créditos e débitos.

Essa a inteligência do CC, art. 945 que estabelece: “*Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano*”.

A despeito da responsabilidade concorrente da cooperativa ré, não há no caso elementos para acolhimento do pedido de repetição em dobro dos valores cobrados indevidamente a título de empréstimo.

Isso porque não restou demonstrado dolo ou má-fé por parte da instituição financeira, do que resulta ausente um dos requisitos necessários para adequação à norma do artigo 940 do CC, ou até mesmo do artigo 42, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor.

O STJ, no julgamento do EREsp nº 1.413.542 - RS, Rel. Min. Maria Thereza de Assis Moura, Rel. p/ Acórdão Min. Herman Benjamin, consolidou entendimento de que a restituição em dobro é devida quando a conduta da parte é contrária a boa-fé, o que não se verifica no caso concreto, pois o empréstimo foi contratado mediante participação ativa do autor, de modo que a cooperativa ré estava executando contrato que pensava ser válido: “*TESE FINAL 28. Com essas*

*considerações, conhece-se dos Embargos de Divergência para, no mérito, fixar-se a seguinte tese: A REPETIÇÃO EM DOBRO, PREVISTA NO PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DO CDC, É CABÍVEL QUANDO A COBRANÇA INDEVIDA CONSUBSTANCIAR CONDOTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA, OU SEJA, DEVE OCORRER INDEPENDENTEMENTE DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO”.*

E precedentes desta Corte:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DE INDÉBITO - **Empréstimo consignado** - Sentença que declarou a inexistência do débito, além de condenar o réu à restituição em dobro dos valores descontados e ao pagamento de indenização por danos morais - Insurgência de ambas as partes - Irregularidade da avença que restou demonstrada por perícia grafotécnica - Retorno ao estado anterior - **Ressarcimento devido, porém, de forma simples, ante a ausência de má-fé ou quebra da boa-fé objetiva** - Dano moral não configurado - Circunstâncias dos autos que denotam a ocorrência de mero dissabor - Ausência de demonstração de que a autora tenha sofrido danos psicológicos, lesão a algum direito de personalidade ou ofensa à sua honra ou imagem - Valor contratado que supera o valor dos descontos efetuados pela instituição financeira - Recurso do autor prejudicado - RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DA AUTORA NÃO CONHECIDO” (TJSP, 11ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1003750-17.2023.8.26.0477, Rel. Des. Renato Rangel Desinano, j. 03/09/2024).

“Ação declaratória de inexigibilidade de débitos cumulada com restituição de valores e indenização por danos materiais

e por danos morais. - Contrato bancário - Preliminar falta de interesse de agir Resistência à pretensão da consumidora foi confirmada pela contestação - Preliminar Rejeitada - **Empréstimo consignado - Fraude - Defeito do serviço - Exame grafotécnico - Ausência de integridade do contrato constatada - Ausência de contratação pela parte autora - Impossibilidade de convalidação do negócio jurídico - Restabelecimento do status quo com a restituição dos valores indevidamente debitados das contas da parte autora de forma simples e não em dobro - Descabimento de condenação em danos morais - Não comprovada lesão à honra, imagem ou direitos de personalidade, aptos a ensejar indenização por dano moral - Sentença reformada - Recurso do banco réu parcialmente provido Recurso da parte autora prejudicado” (TJSP, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), Apelação nº 1002569-75.2021.8.26.0533, Rel. Des. Ricardo Pereira Júnior, 02/09/2024).**

Nessa quadra, o recurso é parcialmente provido e a ação segue julgada parcialmente procedente.

O decaimento é recíproco (NCPC, art. 86, *caput*), de modo que arcam as partes em proporção com custas e despesas processuais, e cada qual com honorários advocatícios dos advogados da parte contrária, em montante correspondente a 10% sobre o proveito obtido na ação/recurso (NCPC, art. 85, § 2º), observada vedação de compensação (CPC, art. 85, §14).

Anoto, por fim, entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente todas as disposições legais discutidas nos autos.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Na temática o Colendo Superior Tribunal de Justiça estabelece que: “São numerosos os precedentes nesta Corte que tem por ocorrente o prequestionamento mesmo não constando do corpo do acórdão impugnado a referência ao número e à letra da norma legal, desde que a tese jurídica tenha sido debatida e apreciada” (Rec. Esp. 94.852, SP, Rel. Min. Fontes de Alencar, DJ 13.09.99, pg.1088).

Diante do exposto, pelo meu voto, **dá-se parcial provimento ao recurso.**

**JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO**  
**Relator**  
**(assinatura eletrônica)**